BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN DESEMBER DAN TL NOVEMBER

BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN DESEMBER 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 November 2023 dengan jumlah responden sebanyak 30 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	21	70
		Perempuan	9	30
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	6	20
		DI/D2/D3	4	13
		D4/S1	19	63
		S2/Profesi/S3	1	3
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	3
		Pegawai Swasta	6	20
		Wiraswasta	21	70
		Lainnya	2	7
4	Usia	≤ 25 Tahun	4	13
		26 – 30 Tahun	8	27
		31 – 35 Tahun	6	20
		36 – 40 Tahun	1	3
		≥ 41 Tahun	11	37

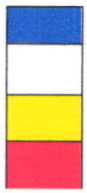
Pengisian survey terdiri dari 9 unsur sesuai Permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,. Penilaian terdiri dari 4 skala dengan skala terendah nilai 1 dan skala tertinggi nilai 4.

Hasil analisa SKM di Bulan Oktober :

Ket	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
Layanan Informasi (29 org)	100	100	98,28	100	99,14	100	98,28	99,14	100	99,43
Layanan Pengujian (0 org)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**
Perhitungan Total	**100**	**100**	**98,28**	**100**	**99,14**	**100**	**98,28**	**99,14**	**100**	**99,43**

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa untuk layanan informasi memiliki nilai 99,43 sedangkan untuk layanan pengujian hanya 1 (satu) orang yang disurvei dengan nilai sempurna 100. Semua responden memberikan nilai dengan skala 3 – 4, nilai SKM secara keseluruhan adalah 99,43. 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 98,28 - 100 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik

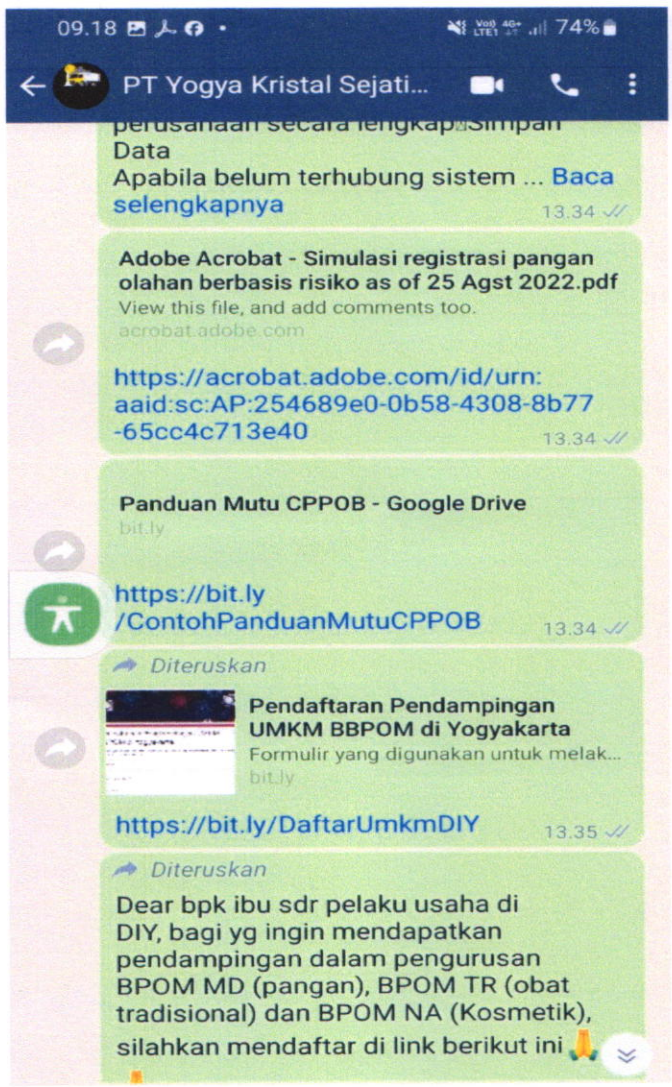
6. REKOMENDASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM BULAN NOVEMBER

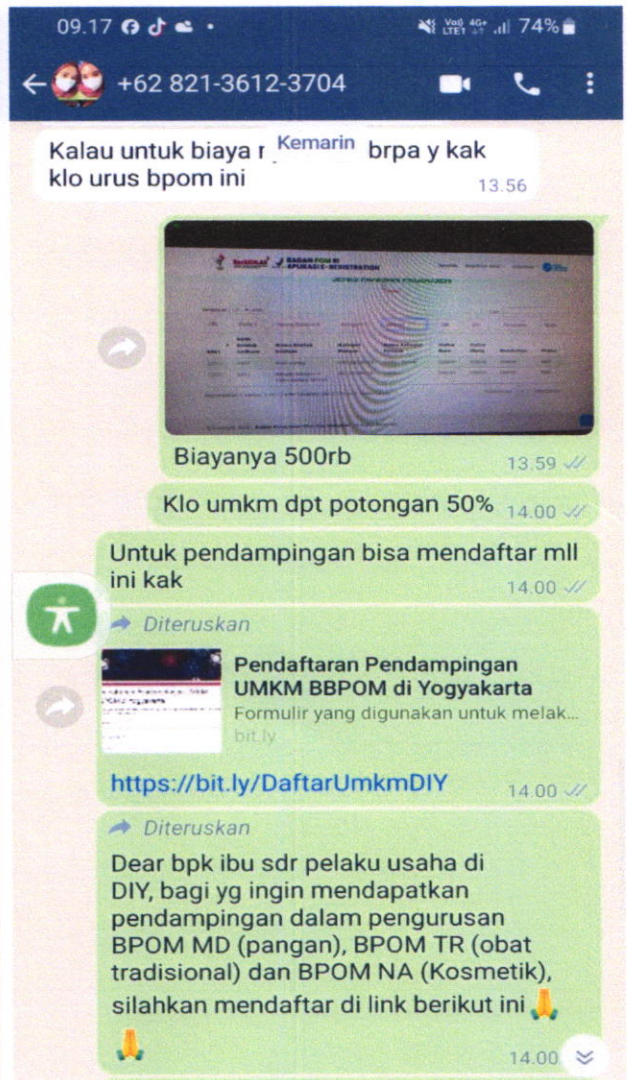
- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah adalah U7 yaitu perilaku pelaksana dengan nilai 98,28. Mutu pelayanan untuk unsur U7 masih dalam kategori sangat baik, dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait perilaku pelaksana.
- Analisa 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*
- Rencana tindak lanjut, kepada petugas layanan disampaikan komitmen BERAKHLAK sebagai salah satu bentuk peningkatan kualitas perilaku ASN.

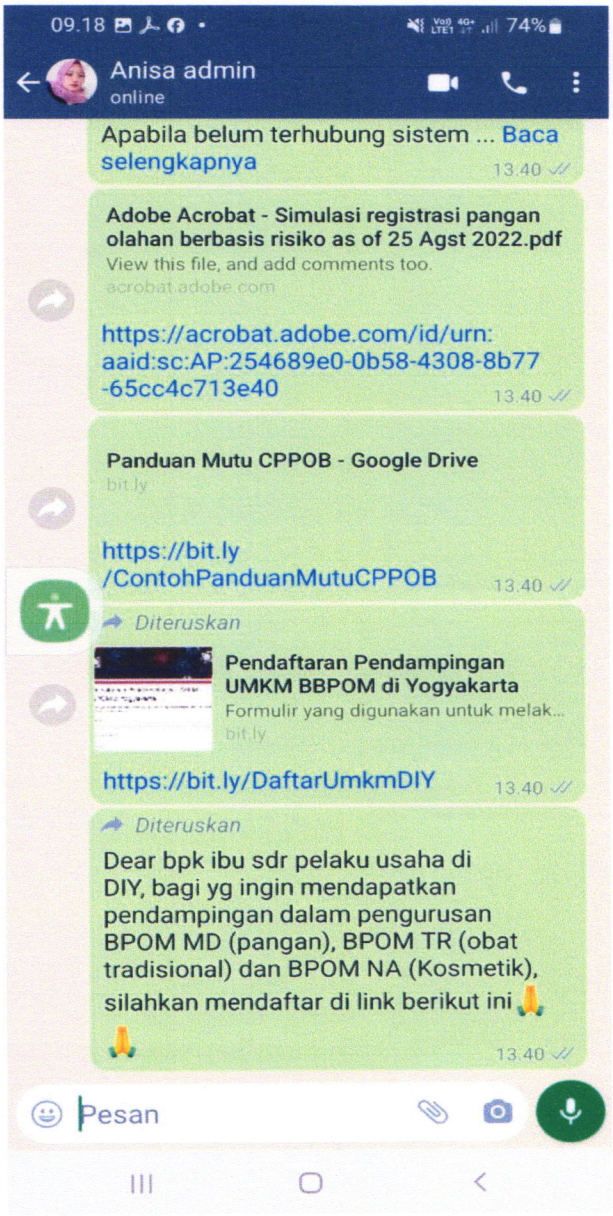
7. TINDAK LANJUT SKM BULAN NOVEMBER

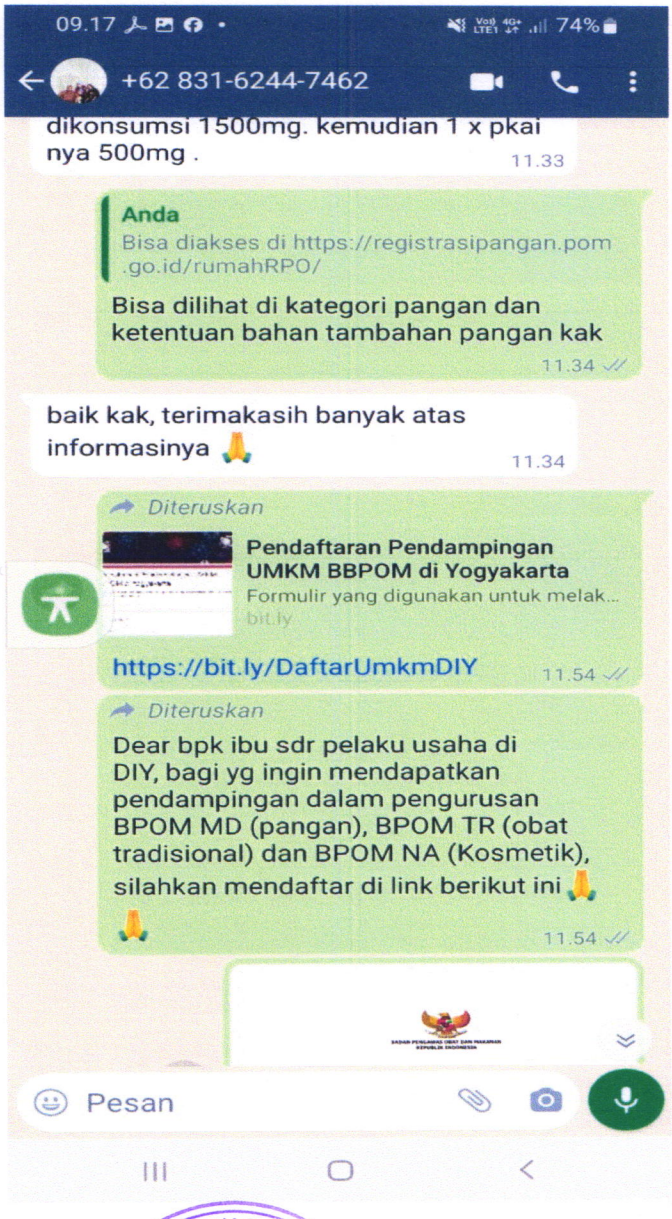
Masukan Pengguna Layanan	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
Seandainya ada fasilitas free atau gratis buat pelaku UMKM	pelaku usaha belum mengetahui bahwa BBPOM di Yogyakarta bekerjasama dengan lintas sektor terkait telah melaksanakan layanan BERPENDAR (Bersama Pendampingan UMKM untuk Memperoleh Ijin Edar) yang akan difasilitasi oleh Pemda DIY atau Kab/Kota.	kepada pengguna layanan disampaikan adanya inovasi layanan BERPENDAR dan link untuk mengikuti program pendampingan dari BBPOM di Yogyakarta.	Informasi kepada pelaku usaha terkait pendaftaran program pendampinga n untuk mendapatkan fasilitas gratis	30 Novem ber 2023 ***Closed***

Bukti Dukung









Yogyakarta, 8 Januari 2024
Kepala BBPOM di Yogyakarta

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI YOGYAKARTA

Bagus Heri Purnomo, SSi. Apt.

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN DESEMBER 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 **DESEMBER 2023** diperoleh skor **99,44** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **99,44** dengan skor **Sangat Baik**

Tertinggi pada Persyaratan (U1) dengan skor 100

Terendah pada Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 98,33 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, 8 Januari 2024
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

DATA RESPONDEN DESEMBER 2023				
NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	JK	Laki	21	70
		Perempuan	9	30
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	6	20
		D1/D2/D3	4	13
		D4/S1	19	63
		S2/Profesi/S3	1	3
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	1	3
		Pegawai Swasta	6	20
		Wiraswasta	21	70
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	2	7
4	Usia	≤25 tahun	4	13
		26-30 tahun	8	27
		31-35 tahun	6	20
		36-40 tahun	1	3
		≥41 tahun	11	37
5	Jenis Layanan	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	29	97
		2. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	1	3
		3. Surat Keterangan Impor	0	0
		4. Surat Keterangan Ekspor	0	0

UMPAN BALIK BULAN DESEMBER TAHUN 2023

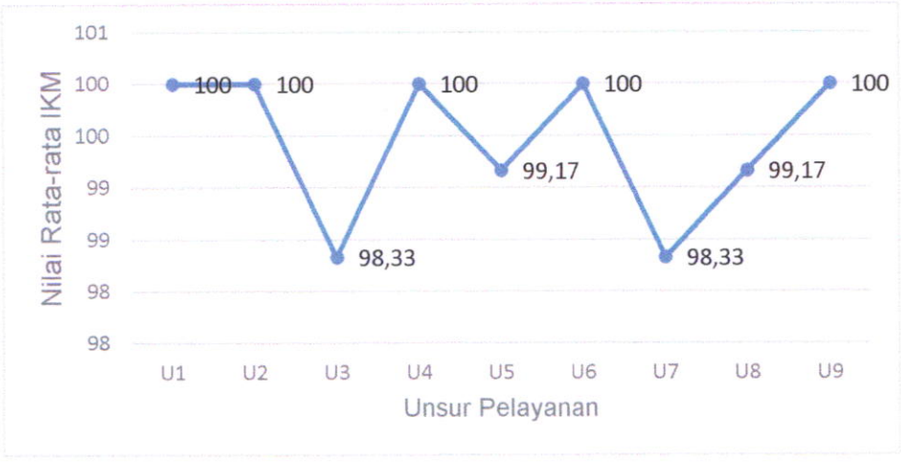
No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Pelayanan Memuaskan - layanan bbpom yogya sdh baik. Lanjutkan	Erlin	BBPOM di Yogyakarta pada tahun 2022 telah mendapatkan predikat Pelayanan Prima dari Kemenpan RB, oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dalam memberikan pelayanan. Perbaikan berkelanjutan akan terus dilakukan untuk pelayanan yang optimal
2	- Sudah bagus - Sesuai prosedur - Pelayanan ramah - Terima kasih. - Terimakasih pendampingannya - Alhamdulillah terima kasih byk nggih bu	Rizki Amalia	
3	- Maturnuwun - Terimakasih infonya, nyaman konsultasi ke BBPOM di Yogyakarta - Sudah jelas akan dicoba dulu - Jelas dan membantu - Teruskan. Pelayanan memuaskan	Sugeng	
4	- Mksh infonya, - layanan ramah cepat, - Terimakasih pelayanan ramah dan jelas, - Pelayanan sangat baik, ramah dan fasilitas lengkap, - Nyaman, penjelasannya jelas. Pokoke best of the best, - Terimakasih konsultasi dilayani dengan baik, - Pelayanan prima	Wulandari	
6	- Terimakasih infonya - Informasi Jelas - Ok	Yustina	

Yogyakarta, 8 Januari 2024
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN DESEMBER TAHUN 2023

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	100
U2	Prosedur	100
U3	Waktu Pelayanan	98,33
U4	Biaya/ Tarif	100
U5	Produk Layanan	99,17
U6	Kompetensi Pelaksana	100
U7	Perilaku Pelaksana	98,33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,17
U9	Sarana dan Prasarana	100
	99,44	



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN DESEMBER 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	
231201	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
231202	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
231203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231225	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
231226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231230	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
Jumlah Kuesioner	30									
Jumlah Nilai per Unsur	120	120	118	120	119	120	118	119	120	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	4,0	4,0	3,9	4,0	4,0	4,0	3,9	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 **)	**99,44**									
Keterangan :	**100**	**100**	**98,33**	**100**	**99,17**	**100**	**98,33**	**99,17**	**100**	

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 DESEMBER 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	
231201	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
231202	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
231203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231224	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
231225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231229	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
Jumlah Kuesioner	29									
Jumlah Nilai per Unsur	116	116	114	116	115	116	114	115	116	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	4,0	4,0	3,9	4,0	4,0	4,0	3,9	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 **)	99,43									
Keterangan :	100	100	98,28	100	99,14	100	98,28	99,14	100	

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 DESEMBER 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	
231201	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									

Keterangan : **100,00 100,00 100,00 100,00 100,00 100,00 100,00 100,00 100,00**
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