BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023

BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 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 sebaga 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 saat pengguna layanan memanfaatkan layanan BBPOM di Yogyakarta. Hasil rekapitulasi pelaporan survey SKM pada tahun 2023 diikuti oleh responden berjumlah sebanyak 382 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	206	53,9
		Perempuan	176	46,1
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	94	24,6
		DI/D2/D3	37	9,7
		D4/S1	223	58,3
		S2/Profesi/S3	28	7,33
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	64	16,7
		Pegawai Swasta	91	53.6
		Wiraswasta	170	44,5
		Lainnya	49	12,8
4	Usia	≤ 25 Tahun	81	21,2
		26 – 30 Tahun	76	19,9
		31 – 35 Tahun	58	15,2
		36 – 40 Tahun	59	15,5
		≥ 41 Tahun	108	28,3

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 TOTAL di Tahun 2023 :

Ket	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
Perhitungan Total	96,3	96,3	96,7	98,2	96,1	96,9	96,5	96,9	96,9	96,8

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa untuk nilai SKM selama 1 tahun adalah 96,8. Semua responden memberikan nilai dengan skala 3 – 4. Untuk pengisian saran dan usulan, sebagian besar responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas, yang telah melakukan pelayanan dengan baik. Beberapa masukan yang perlu tindak lanjut, dilakukan tindak lanjut secepatnya.

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 96,1 – 98,2 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik

Capaian nilai SKM yang dihitung tiap bulan dalam jangka 1 (satu) tahun dapat dilihat pada grafik di bawah ini



Hasil perhirungan SKM per bulan berada pada range 94,53 – 99,44 atau berada pada mutu pelayanan Sangat Baik dengan nilai A. Nilai SKM di tahun 2023 secara total adalah 96,8

Rekapitulasi tindak lanjut yang telah dilakukan tiap bulan :

No	Bulan	Usulan/Unsur Terendah	Tindak Lanjut
1	Januari	*Usulan* : ada waktu penyuluhan terkait prosedur pendaftaran/ijin edar apabila ingin membuat bisnis seperti UMKM ke kampus yang fakultasnya ada kaitannya	- Sosialisasi prosedur ijin edar melalui website - Implementasi pendampingan PAGC oleh mahasiswa dilaksanakan mulai bulan April 2023.
2	Februari	*Unsur terendah* : Produk spesifikasi jenis layanan (U5)	Menayangkan kembali Standar Pelayanan Publik Tahun 2023 di SIPPN Kemenpan RB
3	Maret	*Usulan* : Agar dicarikan solusi untuk permasalahan e-reg dan harus ke Badan POM terkait teknisnya, BBPOM di daerah tidak bisa membantu	Pelaku usaha tersebut diikutkan dalam desk registrasi pangan olahan 16-17 Maret 2023 yang menghadirkan petugas dari Badan POM
4	April	*Unsur terendah* : U3 = waktu layanan	Membuat infografis terkait waktu layanan untuk 4 jenis layanan yang tersedia dan dimuat di media sosial BBPOM Yogyakarta (IG dan twitter)
5	Mei	*Unsur terendah* : U7 = perilaku pelaksanak layanan	Sosialisasi kepada petugas pelaksana layanan dengan materi "Quality Improvement For Public Service"
6	Juni	*Usulan* : Sesekali Minuman Agar dibuat Bervariasi	Pada waktu-waktu tertentu minuman ditambah dengan jamu siap minum berupa beras kencur dan kunir asem
7	Juli	*Unsur terendah* : U9 = sarana dan prasarana	Pengecatan ulang sarana parkir untuk kelompok rentan dan guiding blok
8	Agustus	*Unsur terendah* : U5 = produk layanan	Publikasi melalui media sosial terkait persyaratan layanan yang mencantumkan produk spesifikasi layanan
9	September	*Usulan* : untuk pembayaran/bill bisa dikirimkan via WA dengan format PDF supaya tidak menunggu lama	Kepada pengguna layanan ditawarkan apakah bill akan dikirimkan melalui WA atau diambil sendiri ke kantor

No	Bulan	Usulan/Unsur Terendah	Tindak Lanjut
10	Oktober	*Usulan* : Perlu dibuat manual untuk bisa menggunakan aplikasi dari tahap ke tahap berikutnya.	Publikasi informasi tahapan proses perijinan melalui website
11	November	*Usulan* : Seandainya ada fasilitas free atau gratis buat pelaku UMKM	Informasi kepada pelaku usaha terkait pendaftaran program pendampingan untuk mendapatkan fasilitas gratis
12	Desember	*Unsur terendah* : U7 yaitu perilaku pelaksana	Sosialisasi core value ASN BERAKHLAK setelah selesai apel pagi

Yogyakarta, 22 Januari 2024
Kepala BBPOM di Yogyakarta

Bagus Heri Purnomo, SSi. Apt.