BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT FEBRUARI DAN TL JANUARI

BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN FEBRUARI 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 Februari 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, r esponden penerima layanan yaitu :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	24	69%
		Perempuan	11	31%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	11	31%
		DI/D2/D3	1	3%
		D4/S1	18	51%
		S2/Profesi/S3	5	14%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	13	37%
		Pegawai Swasta	8	23%
		Wiraswasta	8	23%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		Lainnya	6	17%
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	17%
		26 – 30 Tahun	8	14%
		31 – 35 Tahun	9	23%
		36 – 40 Tahun	3	26%
		≥ 41 Tahun	10	29%

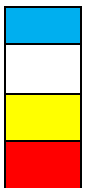
Pengisian survey terdiri dari 9 unsur sesuai Permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,. Penilaian terdiri dari 4 skala dengan skala terendah nilai 1 dan skala tertinggi nilai 4.

Hasil analisa SKM di Bulan Februari :

Ket	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
Layanan Informasi	89,7	90.9	92,0	100	90,9	93,1	92,0	90.9	93,1	**92,55**
Layanan Pengujian	98,1	98,1	100	100	96,1	98,1	98,1	98,1	100	**98,5**
Perhitungan Total	**92,8**	**93,5**	**95,0**	**100**	**92,8**	**95,0**	**94,2**	**93,5**	**95,7**	**94,76**

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 94,76. 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 tabel nilai di masing-masing unsur, terdapat 2 unsur dengan nilai terendah yaitu U1 dan U5 dengan nilai 92,8. Tindak lanjut yang akan dilakukan untuk unsur U5 yang terkait dengan produk spesifikasi jenis layanan.
- Analisa penyebab adalah konsumen sebagian 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, sosialisasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Yogyakarta yang memuat produk layanan di Sistim Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) Kemenpan RB.

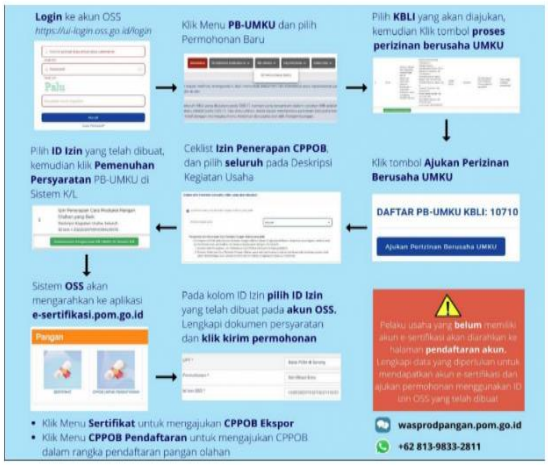
7. TINDAK LANJUT SKM BULAN JANUARI

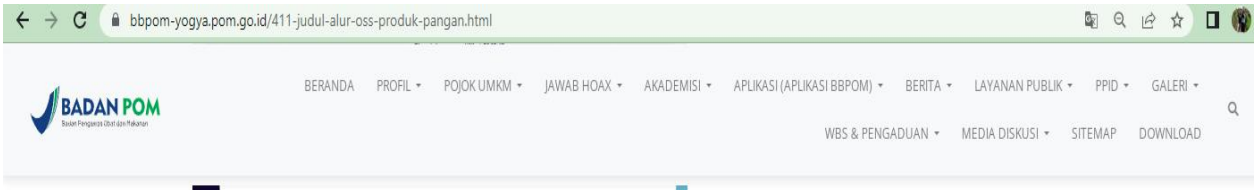
Saran Konsumen	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
ada waktu penyuluhan terkait prosedur pendaftaran/ijin edar apabila ingin membuat bisnis seperti UMKM ke kampus yang fakultasnya ada kaitannya.	lapangan kerja yang terbatas sehingga bagi mahasiswa yang telah lulus kuliah, dianjurkan untuk menciptakan lapangan kerja dengan usaha di bidang Obat dan Makanan sehingga diperlukan informasi terkait tentang pendaftaran/ijin edar	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	- Sosialisasi prosedur ijin edar melalui website - Implementasi pendampingan PAGC oleh mahasiswa dilaksanakan mulai bulan April 2023.	14 Maret 2023 ***Closed***



Home / Alur OSS Produk Pangan

Alur OSS Produk Pangan




bbpom-yogya.pom.go.id/411-judul-alur-oss-produk-pangan.html
BADAN POM
BERANDA
PROFIL
POJOK UMKM
JAWAB HOAX
AKADEMISI
APLIKASI (APLIKASI BBPOM)
BERITA
LAYANAN PUBLIK
PPID
GALERI
WBS & PENGADUAN
MEDIA DISKUSI
SITEMAP
DOWNLOAD


Prosedur Registrasi Pangan Olahan
Langkah 1 → Registrasi Akun Perusahaan
OSS
Buka Web e-reg.pom.go.id
Input Data Perusahaan dan Pabrik
Upload Dokumen Pendukung
Tunggu Evaluasi oleh Petugas
Dapat user ID dan Password yang dikirimkan via e-mail


PROSEDUR
Terbit Nomor Izin Edar (NIE) 8
Pembayaran (SPB) 6
Input Data, Upload Dokumen & klik Proses 4
Pilih e-reg Pangan atau BTP 2
7 Tunggu evaluasi, verifikasi & validasi petugas
5 Tunggu Surat Perintah Bayar (SPB)
3 Login : user id & password
1 Buka web e-reg.pom.go.id


bbpom-yogya.pom.go.id/411-judul-alur-oss-produk-pangan.html
BADAN POM
BERANDA
PROFIL
POJOK UMKM
JAWAB HOAX
AKADEMISI
APLIKASI (APLIKASI BBPOM)
BERITA
4. Deskripsi Pangan Olahan, termasuk komposisi bahan baku, bahan tambahan pangan dan bahan penolong yang digunakan
5. Alur proses produksi beserta penjelasannya.


Dokumen Panduan Mutu, minimal memuat:
1. Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk;
2. Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan;
3. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai;
4. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi;
5. Prosedur penanganan bahan kimia nonpangan;
6. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi;
7. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan;
8. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expire First Out);
9. Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran; dan
10. Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: a. Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan; dan b. Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi; dan
11. Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya).

BADAN POM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax. 4245139
Email: halobpom@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id

Nomor : PM.02.04.5.55.03.23.57 Jakarta, 13 Maret 2023
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Dukungan UPT BPOM pada Program Pangan Aman Goes to Campus-Merdeka BElajar Kampus Merdeka

Yth.

Daftar Terlampir

Program Pangan Aman Goes to Campus-Badan POM merupakan program nyata Badan POM dalam membentuk SDM unggul khususnya di bidang keamanan pangan melalui pemberdayaan mahasiswa sebagai Fasilitator Keamanan Pangan berbasis kompetensi. Dalam Pelaksanaannya, program Pangan Aman Goes to Campus ini selaras dengan program Pendampingan UMK Pangan Olahan di UPT BPOM, sehingga keberadaan Fasilitator Keamanan Pangan dari komunitas mahasiswa dapat dimanfaatkan dalam program Pendampingan UMK Pangan Olahan di UPT BPOM.

Sebagai salah satu upaya penjaminan mutu program, mahasiswa harus diberikan bimbingan dan pendampingan oleh Mentor baik secara *online* maupun *offline*, mengingat program ini akan setara dengan 20 SKS bagi mahasiswa yang akan dikonversi oleh Perguruan Tinggi pada akhir semester. Sehubungan dengan hal tersebut, mohon dukungan dari Bapak/Ibu Kepala UPT BPOM agar mahasiswa diberikan bimbingan dan pendampingan oleh Mentor secara *offline* di UPT BPOM secara berkala. Bimbingan dan pendampingan secara *offline* ini diharapkan dapat meningkatkan *engagement* mahasiswa sebagai Fasilitator Keamanan Pangan BPOM dan menjadi bagian dari kolaborasi dan kontribusi BPOM terhadap program Merdeka Belajar Kampus Merdeka.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan

Dra. Rita Endang, Apt.,M.Kes

Lampiran 1
Surat Deputi Bidang Pengawan Pangan Olahan
Nomor : PM.02.04.5.55.03.23.57
Tanggal: 13 Maret 2023

Daftar Undangan

Yth. :

1. Kepala BBPOM di Medan
2. Kepala BBPOM di Padang
3. Kepala BBPOM di Lampung
4. Kepala BBPOM di Jakarta
5. Kepala BBPOM di Bandung
6. Kepala BBPOM di Yogyakarta
7. Kepala BBPOM di Semarang
8. Kepala BBPOM di Surabaya
9. Kepala BBPOM di Denpasar
10. Kepala BBPOM di Mataram
11. Kepala BBPOM di Makassar
12. Kepala BBPOM di Jayapura
13. Kepala BPOM di Kupang
14. Kepala Loka POM di Kab. Bogor
15. Kepala Loka POM di Kab. Sorong

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Yogyakarta, 14 Maret 2023
Kepala BBPOM di Yogyakarta

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BADAN POM

Dra. Trikoranti Mustikawati, Apt.