BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
MARET DAN TL FEBRUARI

BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN MARET 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 Maret 2023 dengan jumlah responden sebanyak 33 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, responcen penerima layanan yaitu :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	18	55%
		Perempuan	15	45%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	8	24%
		DI/D2/D3	4	12%
		D4/S1	19	58%
		S2/Profesi/S3	2	6%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	11	33%
		Pegawai Swasta	10	30%
		Wiraswasta	9	27%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		Lainnya	3	9%
4	Usia	≤ 25 Tahun	7	21%
		26 – 30 Tahun	7	21%
		31 – 35 Tahun	8	24%
		36 – 40 Tahun	6	18%
		≥ 41 Tahun	5	15%

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 Maret :

Ket	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
Layanan Informasi	89,77	93,18	95,45	100	95,45	90,91	93,18	94,32	94,32	**94,07**
Layanan Pengujian	93,18	90,91	97,73	100	97,73	95,45	93,18	95,45	95,45	**95,45**
Perhitungan Total	**90,91**	**92,42**	**96,21**	**100**	**96,21**	**92,42**	**93,18**	**94,70**	**94,70**	**94,53**

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 94,53. 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

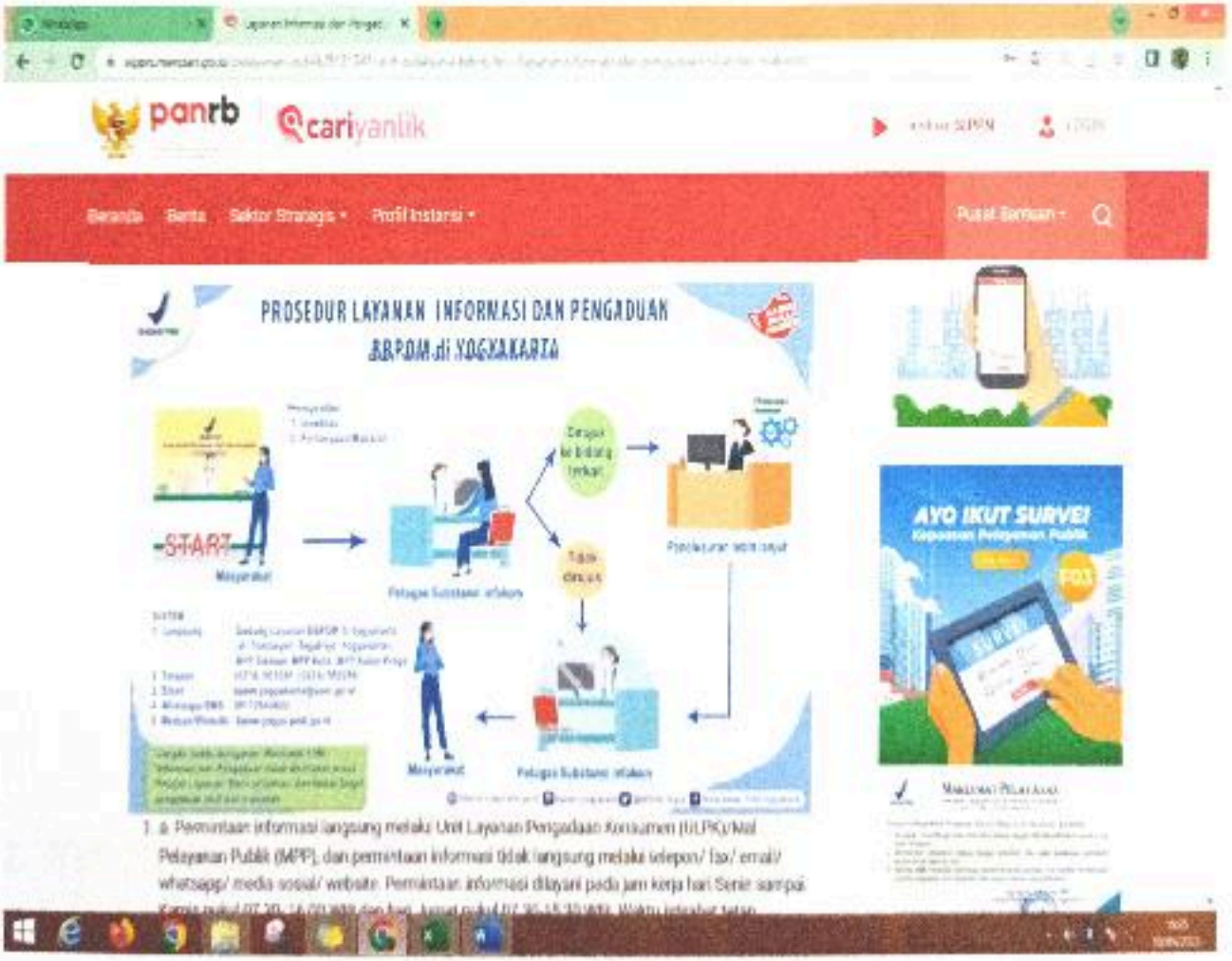
6. REKOMENDASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM BULAN MARET

- Berdasarkan masukan dari pelanggan terdapat saran yaitu agar dicarikan solusi untuk permasalahan ereg dan harus ke Badan POM terkait teknisnya, BBPOM di daerah tidak bisa membantu.
- Analisa penyebab adalah karena pelaku usaha belum memahami bahwa kewenangan penilaian di aplikasi ereg sepenuhnya berada di Badan POM sebagai evaluator. Oleh karena itu BBPOM hanya bisa membantu semampunya. dibutuhkan waktu jika kendala memerlukan penanganan yang lebih detil.
- Rencana tindak lanjut, pelaku usaha diikutkan dalam Desk Percepatan Registrasi yang diadakan oleh BBPOM Yogyakarta dengan menghadirkan petugas dari Badan POM.

7. TINDAK LANJUT SKM BULAN FEBRUARI

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
Produk spesifikasi jenis layanan (U5)	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.	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Yogyakarta yang memuat produk layanan di Sistim Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) Kemenpan RB.	SPP Tahun 2023 telah ditayangkan di SIPPN Kemenpan RB	10 April 2023 ***Closed***

Bukti Dukung




panrb
cariyanlik
PROSEDUR PENGUJIAN SAMPEL PIHAK KETIGA/SWASTA
BBPOM DI YOGYAKARTA
START
AYO IKUT SURVEI


panrb
cariyanlik
ALUR PENGAJUAN SURAT KETERANGAN IMPOR
Persyaratan:
AYO IKUT SURVEI

SK Layanan



Yogyakarta, 10 April 2023
Kepala BBPOM di Yogyakarta

Dra. Trikoranti Mustikawati, Apt

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN MARET TAHUN 2023

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 33 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 schingga 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 **MARET 2023** diperoleh skor **94,53** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 94,53 dengan skor **Sangat Baik**

Tertinggi pada Biaya/Tarif (U4) dengan skor 100

Terendah pada Persyaratan (U1) dengan skor 90,91 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, 11 April 2023
Penanggung Jawab



Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

DATA RESPONDEN MARET 2023				
NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	JK	Laki	18	55
		Perempuan	15	45
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	8	24
		D1/D2/D3	4	12
		D4/S1	19	58
		S2/Profesi/S3	2	6
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	11	33
		Pegawai Swasta	10	30
		Wiraswasta	9	27
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	3	9
4	Usia	≤25 tahun	7	21
		26-30 tahun	7	21
		31-35 tahun	8	24
		36-40 tahun	6	18
		≥41 tahun	5	15
5	Jenis Layanan	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	22	67
		2. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	11	33
		3. Surat Keterangan Impor	0	0
		4. Surat Keterangan Ekspor	0	0

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN MARET TAHUN 2023

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	90,91
U2	Prosedur	92,42
U3	Waktu Pelayanan	96,21
U4	Biaya/ Tarif	100
U5	Produk Layanan	96,21
U6	Kompetensi Pelaksana	92,42
U7	Perilaku Pelaksana	93,18
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,70
U9	Sarana dan Prasarana	94,70
		94,53



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN MARET 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	
230301	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
230302	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
230303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230306	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
230307	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
230308	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
230309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230310	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
230311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230313	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
230314	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
230315	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
230316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230318	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
230319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230322	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
230323	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
230324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230325	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
230326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	33									
Jumlah Nilai per Unsur	120	122	127	132	127	122	123	125	125	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,6	3,7	3,8	4,0	3,8	3,7	3,7	3,8	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,40	0,41	0,43	0,44	0,43	0,41	0,41	0,42	0,42	
IKM **)	**94,53**									
	90,91	92,42	96,21	100,00	96,21	92,42	93,18	94,70	94,70	

Keterangan :
U1 s.d. U9 = Unsur pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = IKM Unit pelayanan x 25

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN MARET 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	
230301	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
230302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230305	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
230306	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
230307	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
230308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230309	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
230310	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
230311	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
230312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230313	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
230314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230315	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
230316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	22									
Jumlah Nilai per Unsur	79	82	84	88	84	80	82	83	83	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,6	3,7	3,8	4,0	3,8	3,6	3,7	3,8	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,40	0,41	0,42	0,44	0,42	0,40	0,41	0,42	0,42	
IKM **)	94,07									
	89,77	93,18	95,45	100,00	95,45	90,91	93,18	94,32	94,32	

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 MARET 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	
230201	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
230202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230204	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
230205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230207	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
230208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230210	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
230211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	11									
Jumlah Nilai per Unsur	41	40	43	44	43	42	41	42	42	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,7	3,6	3,9	4,0	3,9	3,8	3,7	3,8	3,8	
NRR tertimbang per unsur – NRR per unsur x 0,111*)	0,41	0,40	0,43	0,44	0,43	0,42	0,41	0,42	0,42	
IKM **)	95,45									
	93,18	90,91	97,73	100,00	97,73	95,45	93,18	95,45	95,45	

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

UMPAN BALIK BULAN MARET TAHUN 2023

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Pelayanan sangat ramah dan fastrespon dalam pengurusan semoga akan selalu seperti ini selamanya - Pelayanan memuaskan - Sangat baik,Mudah sekali dipahami penjelasannya	Sugeng	Sebagai Unit Pelayanan Publik yang telah mendapatkan predikat pelayanan prima, BBPOM di Yogyakarta berusaha selalu memberikan yang terbaik bagi konsumen/masyarakat. Masukan dan saran diperlukan untuk peningkatan pemenuhan kepuasan pelanggan
2	Sudah baik, ramah, sangat membantu	Yustina	
4	- Pelayanan baik - OK	Rizqi Amalia	
5	- Sudah bagus - Memuaskan - Semoga BPOM yogya semakin maju dgn ditambahnya alat2 pendukung yg lebih modern	TU	
3	Untuk permasalahan ereg dan harus ke bpom pusat mengenai teknis, tidak bisa dibantu di cabang	Herliya	Evaluator ereg adalah personil Badan POM sehingga jika ada kendala, dikonsultasikan dulu ke Badan POM. Untuk permasalahan ini telah dicarikan solusi dengan mengikutsertakan pelaku usaha dalam desk registrasi yang dilakukan di Yogyakarta dengan mendatangakan evaluator dari Badan POM

Yogyakarta, 11 April 2023
Penanggung Jawab

Etty Rasmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001