BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
APRIL DAN TL MARET

BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN APRIL 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.

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 April 2023 dengan jumlah responden sebanyak 31 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	16	52%
		Perempuan	15	48%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	3	10%
		DI/D2/D3	1	3%
		D4/S1	23	74%
		S2/Profesi/S3	4	13%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	9	29%
		Pegawai Swasta	15	48%
		Wiraswasta	4	13%
		Lainnya	3	10%
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	6%
		26 – 30 Tahun	10	32%
		31 – 35 Tahun	7	23%
		36 – 40 Tahun	6	19%
		≥ 41 Tahun	6	19%

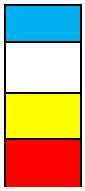
Pengisian survey terdiri dari 9 unsur sesuai Permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,. Penilaian terdiri dari 4 skala dengan skala terendah nilai 1 dan skala tertinggi nilai 4.

Hasil analisa SKM di Bulan Maret :

Ket	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
Layanan Informasi (22 org)	98,86	97,73	95,45	100	97,73	97,73	98,86	98,86	97,73	**98,11**
Layanan Pengujian (9 org)	94,44	94,44	91,67	100	91,67	94,44	88,89	94,44	94,44	**93,83**
Perhitungan Total	**97,58**	**96,77**	**94,35**	**100**	**95,97**	**96,77**	**95,97**	**97,58**	**96,77**	**96,86**

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa untuk layanan informasi memiliki nilai 98,11 sedangkan untuk layanan pengujian memperoleh nilai 93,83. Semua responden memberikan nilai dengan skala 3 – 4, nilai SKM secara keseluruhan adalah 96,86. 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 94,35 - 100 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik

6. REKOMENDASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM BULAN APRIL

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah adalah U3 atau waktu pelayanan dengan nilai 94,35. Mutu pelayanan untuk unsur U3 masih dalam kategori sangat baik
- Analisa penyebab adalah karena pelaku usaha masih belum paham time line waktu yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan.
- Rencana tindak lanjut, dibuat informasi khusus terkait waktu pelayanan untuk keempat jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan dipublikasikan di media sosial.

7. TINDAK LANJUT SKM BULAN MARET

Saran/ Masukan	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
agar dicarikan solusi untuk permasalahan ereg dan harus ke Badan POM terkait teknisnya, BBPOM di daerah tidak bisa membantu.	pelaku usaha belum memahami bahwa kewenangan penilaian di aplikasi ereg ada di Badan POM sebagai evaluator. Oleh karena itu BBPOM tidak bisa membantu secara detil.	pelaku usaha diikutkan dalam Desk Percepatan Registrasi yang diadakan oleh BBPOM Yogyakarta dengan menghadirkan petugas dari Badan POM.	Pelaku usaha tersebut diikutkan dalam desk registrasi pangan olahan 16-17 Mrt 2023 yang menghadirkan petugas dari Badan POM	17 Mrt 2023 ***Closed***

Bukti Dukung

Pelaku usaha diikutkan dalam Desk Registrasi dalam rangka Jemput Bola Registrasi Pangan Olahan, yang dihadiri oleh evaluator dari Direktorat Registrasi Pangan Olahan Badan POM, sehingga bisa dilakukan konsultasi langsung termasuk tindak lanjut yang harus dilakukan









Yogyakarta, 17 Mei 2023
Plt. Kepala BBPOM di Yogyakarta

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BADAN POM
YOGYAKARTA

Ani Fatimah Isfarjanti, SSi. Apt. MH

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN APRIL TAHUN 2023

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 31 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 **APRIL 2023** diperoleh skor **96,86** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 96,86 dengan skor **Sangat Baik**

Tertinggi pada Biaya/Tarif (U4) dengan skor 100

Terendah pada Waktu Pelayanan (U3) dengan skor 94,35 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 Mei 2023
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN APRIL 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	
230401	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230402	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230403	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230404	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
230405	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
230406	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
230407	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
230408	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230409	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230410	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
230411	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
230412	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230413	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
230414	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230415	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230416	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230417	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230418	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230419	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230420	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230421	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230422	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230423	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230424	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230425	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230426	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230427	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230428	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
230429	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230430	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230431	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	31									
Jumlah Nilai per Unsur	121	120	117	124	119	120	119	121	120	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	3,9	3,8	4,0	3,8	3,9	3,8	3,9	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,42	0,44	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	
IKM **)	96,86									
Keterangan :	97,58	96,77	94,35	100,00	95,97	96,77	95,97	97,58	96,77	

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	- Bagus dan menguasai materi - Semoga pelayanan online makin baik - Baik, belum ada kendala	Wulandari	Masukan dan saran dari pelanggan diperlukan untuk melakukan perbaikan secara terus-menerus
2	- Sudah jelas	Herllya	
3	- tetap dipertahankan - Agar ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik - Baik - Agar dipertahankan	TU	

Yogyakarta, 8 Mei 2023
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN APRIL 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	
230401	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230402	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
230403	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
230404	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230405	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
230406	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230407	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230408	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230409	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230410	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230411	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230412	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230413	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230414	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230415	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230416	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230417	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230418	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230419	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
230420	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230421	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230422	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	22									
Jumlah Nilai per Unsur	87	86	84	88	86	86	87	87	86	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	4,0	3,9	3,8	4,0	3,9	3,9	4,0	4,0	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,44	0,43	0,42	0,44	0,43	0,43	0,44	0,44	0,43	
IKM **)	98,11									

Keterangan : 98,86 97,73 95,45 100,00 97,73 97,73 98,86 98,86 97,73

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 APRIL 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	
230401	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230402	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230403	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
230404	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
230405	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230406	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
230407	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
230408	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230409	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	9									
Jumlah Nilai per Unsur	34	34	33	36	33	34	32	34	34	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,8	3,8	3,7	4,0	3,7	3,8	3,6	3,8	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,42	0,42	0,41	0,44	0,41	0,42	0,40	0,42	0,42	
IKM **)	93,83									
	94,44	94,44	91,67	100,00	91,67	94,44	88,89	94,44	94,44	

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