BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JUNI DAN TL MEI

BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN JUNI 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 kinerja pelayanan 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 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 kues oner 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 komampuan 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 Juni 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 responden penerima layanan yaitu :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	13	39
		Perempuan	20	61
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	11	33
		DI/D2/D3	3	9
		D4/S1	19	58
		S2/Profesi/S3	-	-
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	3	9
		Pegawai Swasta	5	15
		Wiraswasta	19	58
		Lainnya	6	18
4	Usia	≤ 25 Tahun	10	30
		26 – 30 Tahun	5	15
		31 – 35 Tahun	3	9
		36 – 40 Tahun	4	12
		≥ 41 Tahun	11	33

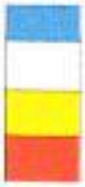
Pengisian survey terdiri dari 9 unsur sesuai Permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,. Penilaian terdiri dari 4 skala dengan skala terendah nilai 1 dan skala tertinggi nilai 4.

Hasil analisa SKM di Bulan Juni :

Ket	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
Layanan Informasi (31 org)	99,11	99,19	98,39	97,58	96,77	100	97,58	98,39	98,39	**98,39**
Layanan Pengujian (2 org)	100	100	100	100	100	100	87,59	100	100	**98,61**
Perhitungan Total	**97,73**	**96,97**	**97,73**	**96,97**	**96,97**	**96,97**	**96,21**	**97,73**	**97,73**	**97,22**

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa untuk layanan informasi memiliki nilai 98,39 sedangkan untuk layanan pengujian memperoleh nilai 98,61. Semua responden memberikan nilai dengan skala 3 – 4, nilai SKM secara keseluruhan adalah 97,22. 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 JUNI

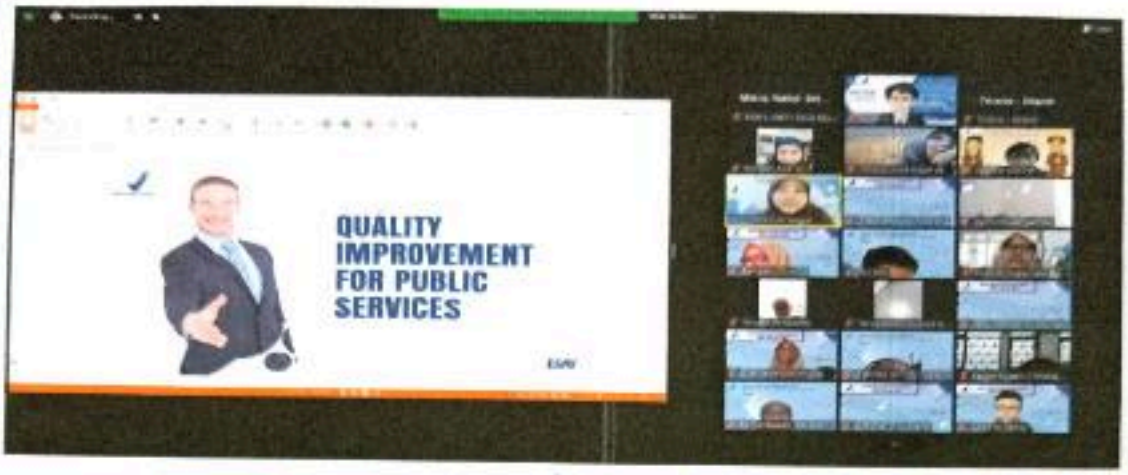
- Berdasarkan masukan dan saran dari pengguna layanan terdaat 1 (satu) saran yang perlu ditindaklanjuti yaitu "Sesekali Minuman Agar dibuat Bervariasi".
- Analisa penyebab adalah kondisi pengguna layanan yang kemungkinan sering datang untuk konsultasi dan sudah bosan dengan jenis minuman yang disediakan.
- Rencana tindak lanjut dilakukan diversifikasi jenis minuman yang disajikan di angkringan.

7. TINDAK LANJUT SKM BULAN MEI

Unsur dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
U7 = perilaku pelaksanak layanan	kondisi petugas pelaksana pelayanan yang kurang baik sehingga memungkinkan untuk lupa tersenyum dan menyapa sesuai semboyan 5S (sambut dengan salam dan senyum serta semangat untuk memberikan solusi)	sosialisasi kepada semua petugas pelaksana layanan terkait sikap dalam melaksanakan pelayanan	Sosialisi kepada petugas pelaksana layanan dengan materi "Quality Improvement For Public Service"	14 Juni 2023 ***Closed***

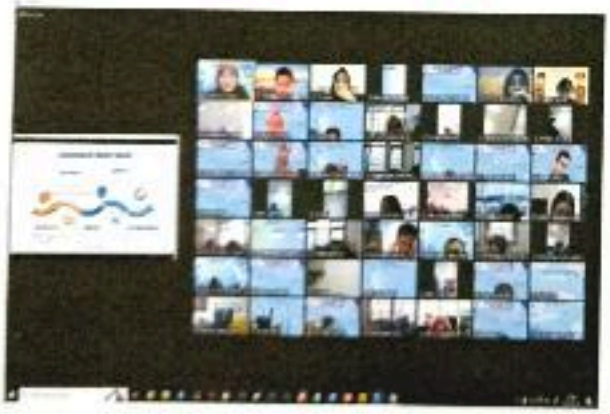
Bukti Dukung Sosialisasi

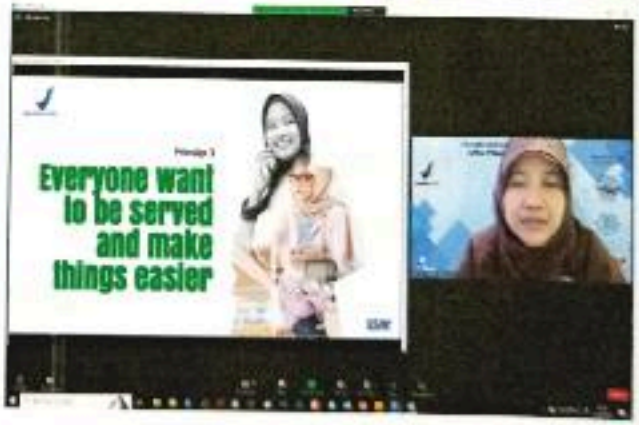
"Quality Improvement For Public Service"

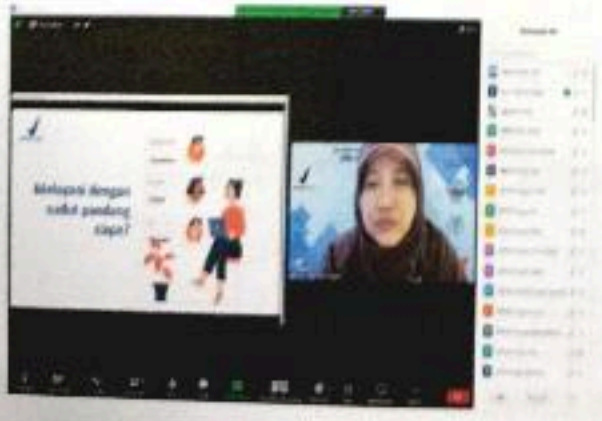














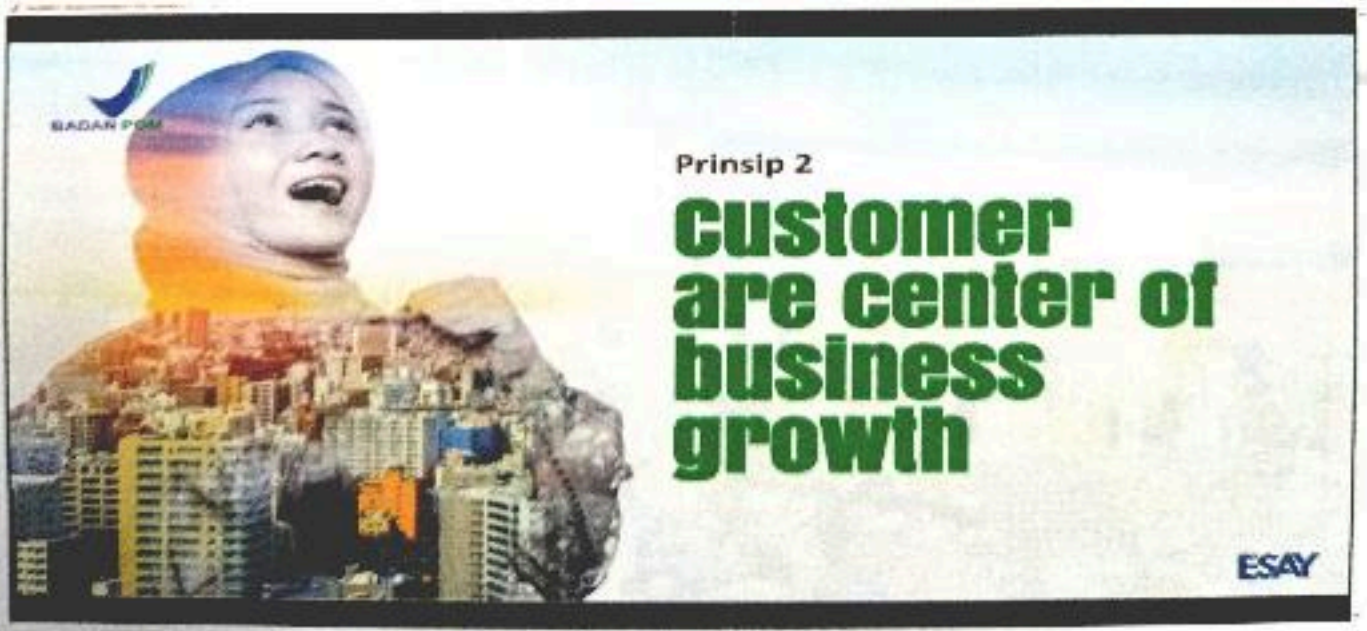

BADAN POM
QUALITY IMPROVEMENT FOR PUBLIC SERVICES
ESAY


BADAN POM
Melayani dengan sudut pandang siapa?
Perusahaan
Pribadi
Pelanggan


5 Dimention OF SERVICE QUALITY
ASSURANCE
Pengetahuan , kesopanan dan kemampuan untuk menjaga kepercayaan pelanggan, kesediaan untuk bekerja ekstra untuk menolong, membantu dan mendukung pelanggan.
EMPATHY
Tingkat kepedulian dan perhatian secara personal yang diberikan kepada pelanggan yang dilakukan sepenuh hati
RELIABILITY
Kemampuan untuk memberikan apa yang dijanjikan tepat waktu dan akurat serta dapat diandalkan
TANGIBLE
Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil, presentasi produk berdasarkan pada kebutuhan dan keinginan pelanggan
RESPONSIVENESS
Kemampuan dan kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan segan dan memastikan pelayanan tersebut menjadi prioritas utama di seluruh organisasi



Karir	Integritas	Rendah Hati	Transparansi
Menang	Konsisten	Kualitas	Spiritual
Inovasi	Efisien	Kepuasan	Hasil
Keamanan	Humoris	Menyenangkan	Teman
Populer	Optimis	Peduli	Belajar
Setia	Positif	Partnership	Mendengarkan
Komitmen	Petualangan	Konsisten	Keluarga
Diandalkan	Bermanfaat	Kerja Sama	Luar Biasa
Berani	Menyenangkan	Kepemimpinan	Pikiran Terbuka
Terus terang	Tanggung Jawab	Transformasi	Melayani
Inspirasi	Bahagia	Harta	Pelanggan
Kejujuran	Seimbang	Sedekah	Solidarity
Menghargai	Kesehatan	Kepercayaan	Pendidikan
			Berbeda



BADAN POM

Prinsip 3

Everyone want to be served and make things easier



ESAY



Kualitas layanan Anda berganlung dari apa yang anda pikirkan (MINDSET) saat ini.

Apa Modal Dasar Menjadi yang bertumbuh?

Miliki Growth Mindset



FIXED MINDSET	VS	GROWTH MINDSET
Menghindar, merasa tak mampu	Tantangan	Menerima sebagai pelajaran baru
Mudah menyerah & sering mengeluh	Hambatan	Tahan menghadapi rintangan dan jarang mengeluh
Merasa puas dengan keahlian yang sudah dimiliki	Keahlian	Ingin belajar keahlian yang baru sampai ahli
Menolak atau abai bahkan terkadang marah	Feedback	Senang sebagai pembelajaran untuk memperbaiki diri
Merasa terancam dengan kesuksesan orang lain	Orang Sukses	Mengambil pelajaran dari sukses orang lain dan mengsukseskan orang lain

BADAN PSDM

Prinsip 4

Emotional touch make customers remember with our service



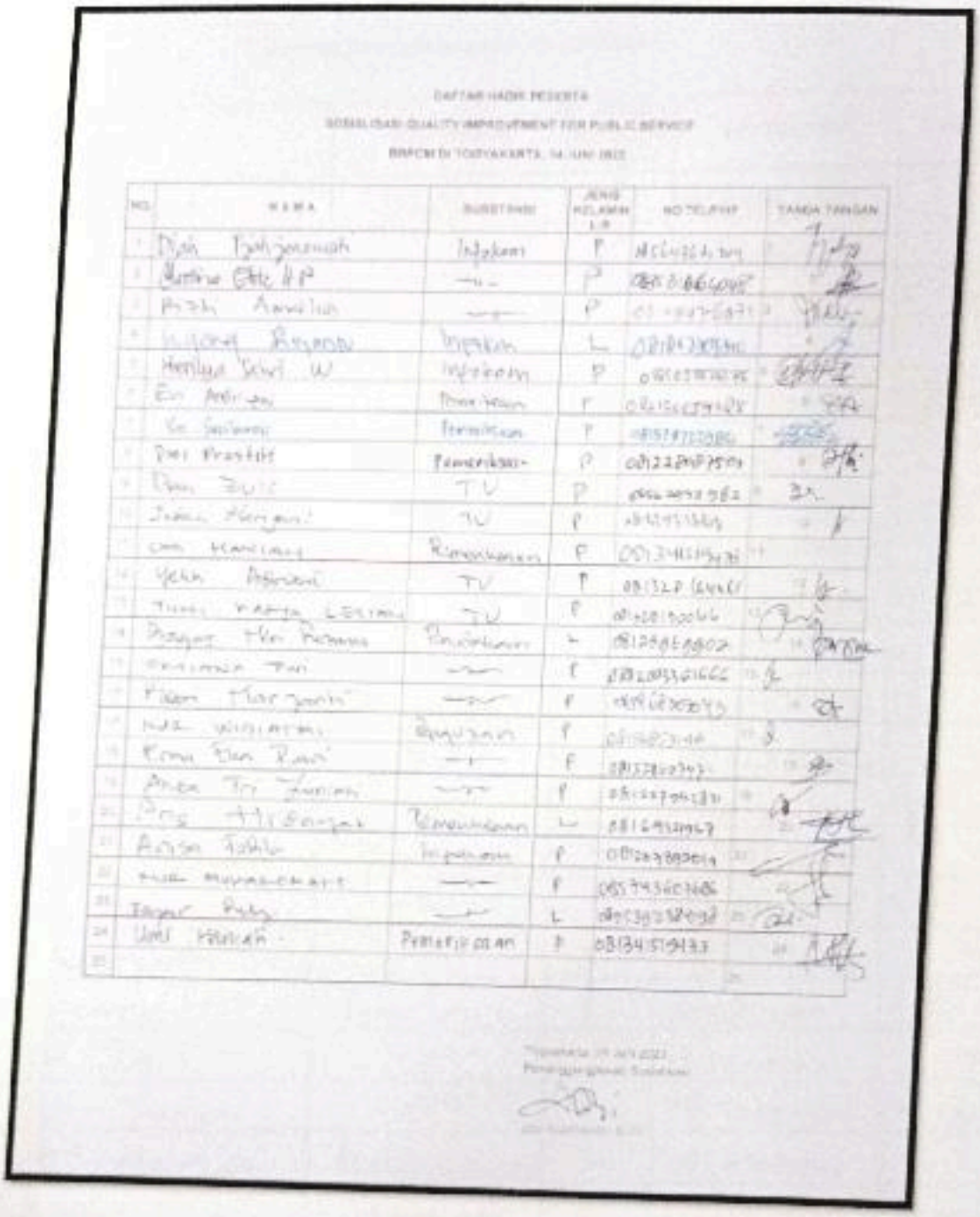
ESAY

PRINCIPLES
SERVICE QUALITY

- Service start from heart
- Customers are the center of business growth
- Everyone wants to be served and make things easier
- Emotional touch make customers remember with our service



Daftar Hadir



DAFTAR HADIR PESERTA

SOSIALISASI QUALITY IMPROVEMENT FOR PUBLIC SERVICE

BBPOM DI YOGYAKARTA, 14 JUNI 2023

NO	NAMA	INSTANSI	JENIS KELAMIN L/P	NO TELEPON	TANDA TANGAN
1	Dyah Tjahjaningsih	Inspektorat	P	[illegible]	[illegible]
2	Martina Ekie H P	-"-	P	[illegible]	[illegible]
3	Aziz Annisa	-"-	P	[illegible]	[illegible]
4	[illegible] Riyanto	Inspektorat	L	[illegible]	[illegible]
5	Hendiya Sevi W	Inspektorat	P	[illegible]	[illegible]
6	Eni Andriani	Pemeriksa	P	[illegible]	[illegible]
7	Ika Sulistyani	Pemeriksa	P	[illegible]	[illegible]
8	Dwi Prastiti	Pemeriksa	P	[illegible]	[illegible]
9	[illegible]	TU	P	[illegible]	[illegible]
10	Jumali Hargiyanto	TU	P	[illegible]	[illegible]
11	[illegible]	Pemeriksa	P	[illegible]	[illegible]
12	Yekti Pitresari	TU	P	[illegible]	[illegible]
13	[illegible]	TU	P	[illegible]	[illegible]
14	[illegible]	Pemeriksa	L	[illegible]	[illegible]
15	[illegible]	-"-	P	[illegible]	[illegible]
16	[illegible]	-"-	P	[illegible]	[illegible]
17	[illegible]	Bendahara	P	[illegible]	[illegible]
18	[illegible]	-"-	P	[illegible]	[illegible]
19	[illegible]	-"-	P	[illegible]	[illegible]
20	[illegible]	Pemeriksa	L	[illegible]	[illegible]
21	[illegible]	Inspektorat	P	[illegible]	[illegible]
22	[illegible]	-"-	P	[illegible]	[illegible]
23	[illegible]	-"-	L	[illegible]	[illegible]
24	Umi Kholifah	Pemeriksa	P	[illegible]	[illegible]
25					

[illegible], 14 Juni 2023
Penanggungjawab Kegiatan

[illegible]

Yogyakarta, 3 Juli 2023
Plt Kepala BBPOM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, SSi. Apt. MH

DAFTAR HADIR PESERTA

SOSIALISASI QUALITY IMPROVEMENT FOR PUBLIC SERVICE

BBPOM DI YOGYAKARTA, 14 JUNI 2023

NO.	NAMA	SUBSTANSI	JENIS KELAMIN L/P	NO TELP/HP	TANDA TANGAN
1	Diah Fitriyanowati	Infokom	P	085643616704	1
2	Christina Ehte HP	— " —	P	085310616048	2
3	Rizki Amalia	— " —	P	0813547697[illegible]	3
4	[illegible] Riyanti	Infokom	L	0281672[illegible]	4
5	Herliya Selvi W	Infokom	P	08[illegible]	5
6	Evi Anggraini	Pemeriksaan	P	082136654285	6
7	Sri Susilowati	Pemeriksaan	P	081578727986	7
8	Dwi Prastiti	Pemeriksaan	P	081228007503	8
9	Dian Zuli	TU	P	085629729 82	9
10	Indah Hariyani	TU	P	08579338[illegible]	10
11	CIMI HANIATI	Pemeriksaan	P	081341315433	11
12	Yekti Astuti	TU	P	08132[illegible]	12
13	YUNI KARYA LESTARI	TU	P	081281900606	13
14	Dragus Heri Rumanu	Pemeriksaan	L	081289689802	14
15	OKTIANA DWI	— " —	P	088200336166C	15
16	Kristi Hariyanti	— " —	P	085[illegible]	16
17	NUR WIDIATMI	Pengujian	P	08156859146	17
18	Erma Eka Ruri	— " —	P	081329607471	18
19	Anita Tri Juniati	— " —	P	081227045831	19
20	Aris Hidayat	Pemeriksaan	L	081693219[illegible]	20
21	Anisa Fabila	Infokom	P	085237892014	21
22	NUR MUKAROMAH	— " —	P	085743607686	22
23	Jasper Ruly	— " —	L	089539238[illegible]	23
24	Umi Hanah	Pemeriksaan	P	081341515433	24
25					25

Yogyakarta, 14 Juni 2023

Penanggungjawab Sosialisasi

Etty Rusniawati, S.TP

DATA RESPONDEN JUNI 2023				
NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	JK	Laki	13	39
		Perempuan	20	61
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	11	33
		D1/D2/D3	3	9
		D4/S1	19	58
		S2/Profesi/S3	0	0
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	3	9
		Pegawai Swasta	5	15
		Wiraswasta	19	58
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	6	18
4	Usia	≤25 tahun	10	30
		26-30 tahun	5	15
		31-35 tahun	3	9
		36-40 tahun	4	12
		≥41 tahun	11	33
5	Jenis Layanan	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	31	94
		2. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	2	6
		3. Surat Keterangan Impor	0	0
		4. Surat Keterangan Ekspor	0	0

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JUNI 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 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 **JUNI 2023** diperoleh skor **97,22** masuk dalam kriteria **Sangat Baik.**

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **97,22** dengan skor **Sangat Baik**

Tertinggi pada Persyaratan (U1) Waktu Pelayanan (U3) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) Sarana dan Prasarana (U9) dengan skor 97,73

Terendah pada Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 96,21 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, 3 Juli 2023
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JUNI 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	
230601	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230602	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230603	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230604	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230605	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230606	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
230607	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230608	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230609	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
230610	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
230611	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
230612	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
230613	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230614	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230615	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230616	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230617	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230618	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230619	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230620	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230621	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230622	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230623	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230624	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230625	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230626	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230627	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230628	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230629	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230630	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
230631	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230632	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
230633	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	33									
Jumlah Nilai per Unsur	129	128	129	128	128	128	127	129	129	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,8	3,9	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	
IKM **)	97,22									

Keterangan : 97,73 96,97 97,73 96,97 96,97 96,97 96,21 97,73 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

UMPAN BALIK BULAN JUNI TAHUN 2023

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Sudah lengkap informasinya - Jawaban sudah lengkap - Oke - Sudah Baik - Tingkatkan - Sudah sangat baik dan pelayanan ramah terimakasih - Sesekali minuman agar dibuat bervariasi	Wulandari	- Masukan perbaikan diperlukan untuk continuos improvement - Setiap Kamis Pahing, minuman ditambah dengan jamu tradisional dalam kemasan botol - Kerjasama dengan mahasiswa telah dilakukan dalam bentuk pemberian bimbingan skripsi dan tesis yang terkait dengan produk obat dan makanan, pelaksanaan MBKM (Merdeka Kampus Belajar Merdeka) dimana mahasiswa sebagai fasilitator UMKM yang mengurus perijinan, pelaksanaan KIE bersama mahasiswa
2	- Bagus - Sangat terbantu - Okee bangettt, respondennya ramah, ada fasilitas makanan untuk tamu - Tingkatkan terus	Sugeng	
3	- Respon yang luar biasa semoga bisa dipertahankan lebih baik lagi - Pelayanannya baik dan ramah - Badan POM dapat membantu kerja praktik mahasiswa sbg mata kuliah wajib	Rizki Amalia	
4	- Sudah jelas	Herllya	
5	- Semua jenis Pelayanan dilakukan dengan Profesional dan excellent	TU	

Yogyakarta, 3 Juli 2023
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN JUNI TAHUN 2023

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	97,73
U2	Prosedur	96,97
U3	Waktu Pelayanan	97,73
U4	Biaya/ Tarif	96,97
U5	Produk Layanan	96,97
U6	Kompetensi Pelaksana	96,97
U7	Perilaku Pelaksana	96,21
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,73
U9	Sarana dan Prasarana	97,73
		97,22



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JUNI 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	
230601	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230602	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
230603	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
230604	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230605	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230606	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230607	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230608	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230609	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230610	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230611	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230612	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230613	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230614	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230615	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230616	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230617	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
230618	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230619	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230620	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230621	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230622	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230623	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
230624	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230625	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230626	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230627	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
230628	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230629	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230630	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230631	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	31									
Jumlah Nilai per Unsur	123	123	122	121	120	124	121	122	122	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	4,0	4,0	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9	3,9	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,44	0,44	0,44	0,43	0,43	0,44	0,43	0,44	0,44	
IKM **)	98,39									

99,19 99,19 98,39 97,58 96,77 100,00 97,58 98,39 98,39

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 JUNI 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	
230601	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230602	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
Jumlah Kuesioner	2									
Jumlah Nilai per Unsur	8	8	8	8	8	8	7	8	8	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,5	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	0,39	0,44	0,44	
IKM **)	98,61									
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	87,50	100,00	100,00	

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