BADAN POM

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT JUNI & TINDAK LANJUT MEI 2024



BALAI BESAR POM DI YOGYAKARTA

2024

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
JUNI DAN TINDAK LANJUT MEI 2024

BAB I. PENDAHULUAN

A. 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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta (BBPOM di Yogyakarta) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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.

B. DASAR PELAKSANAAN

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-
3. Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Badan POM no 22 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM

C. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerjapenyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unitpelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

D. UNSUR DALAM SURVEI

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui tautan https://bit.ly/SURVEI_BBPOMYOGYA yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BBPOM di Yogyakarta yaitu :

1. **Persyaratan (U1)** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian (U3)** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ Tarif (U4)** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** : 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.
6. **Kompetensi Pelaksana (U6)** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku Pelaksana (U7)** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana (U9)** : 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).

Pelayanan publik di BBPOM di Yogyakarta ada 9 jenis layanan yaitu :

1. Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
3. Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga
5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
6. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap
7. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
8. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
9. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

BAB II. METODOLOGI SURVEI

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan secara mandiri dengan metode survei sebagai berikut:

A. Kriteria Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan BBPOM di Yogyakarta. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Pada tahun 2024 jumlah responden minimal mewakili 30 responden sebagai sampel setiap bulan.

B. Metode Pencacahan

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://bit.ly/SURVEI_BBPOMYOGYA pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Metoda survei melalui link survei dan barcode yang disediakan di layanan publik kepada pengunjung yang datang langsung ke kantor pelayanan publik BBPOM di Yogyakarta atau melalui website bbpom yogyakarta. Penarikan data melalui aplikasi https://sapaapip.pom.go.id

C. Metode Pengolahan Data dan 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 survei kepuasan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

BAB III. PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilaksanakan pada bulan Juni 2024 dengan jumlah responden sebanyak 96 orang. Pengolahan data survei pada bulan Juni 2024 melalui aplikasi sapaapip dengan hasil sebagai berikut:

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 96 kuesioner dari pelanggan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik, Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik, Pengujian Sampel Pihak Ketiga, Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan, Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap, Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika, Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan, Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan. 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.

Pengisian survei terdapat 9 unsur dengan penilaian terdiri dari 6 skala terdiri dari skala terendah nilai 1 dan skala tertinggi nilai 6. Pengolahan data SKM menggunakan excel/aplikasi sapaapip dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan Bulan Juni 2024

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
240601	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240602	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240603	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
240604	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240605	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240606	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240607	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240608	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240609	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
240610	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240611	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240612	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240613	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240614	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240615	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240616	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240617	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240618	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240619	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240620	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240621	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240622	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240623	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240624	6	6	6	6	6	6	5	6	6	
240625	4	4	5	4	5	6	5	4	4	
240626	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240627	4	5	5	5	5	5	6	5	5	
240628	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240629	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240630	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240631	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240632	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240633	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240634	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240635	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240636	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240637	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240638	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240639	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240640	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240641	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240642	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240643	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240644	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240645	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240646	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240647	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240648	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240649	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240650	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240651	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
240652	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240653	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240654	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240655	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240656	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240657	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240658	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240659	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240660	4	4	5	5	6	6	6	6	5	
240661	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240662	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240663	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240664	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240665	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240666	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240667	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240668	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240669	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
240670	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240671	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240672	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240673	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240674	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240675	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240676	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240677	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240678	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240679	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240680	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240681	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240682	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
240683	5	5	6	4	5	5	6	5	5	
240684	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240685	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240686	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240687	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240688	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240689	5	5	6	6	5	5	6	6	5	
240690	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
240691	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240692	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240693	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
240694	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240695	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240696	6	6	6	6	6	5	6	5	5	
Jumlah Kuesioner	96									
Jumlah Nilai per Unsur	562	562	566	563	566	567	569	565	564	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,44	0,43	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	
Perhitungan SKM Total	97,59	97,59	98,28	97,76	98,28	98,46	98,80	98,11	97,94	
IKM **)	**98,09**									

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 diatas dapat diketahui bahwa semua responden memberikan nilai dengan skala 4-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 97,59 – 98,80 yang artinya berada pada kriteria layanan **Sangat Baik**. Capaian Tertinggi pada **Perilaku Pelaksana (U7)** dengan skor 98,80 dan Terendah pada **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)** dengan skor 97,59 namun masih berkriteria sangat baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Juni 2024 adalah **98,09**. Hasil nilai IKM dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik** dan sudah dipublikasikan di media sosial (Instagram dan Facebook) pada 05 Juli 2024 (Lampiran 1).

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

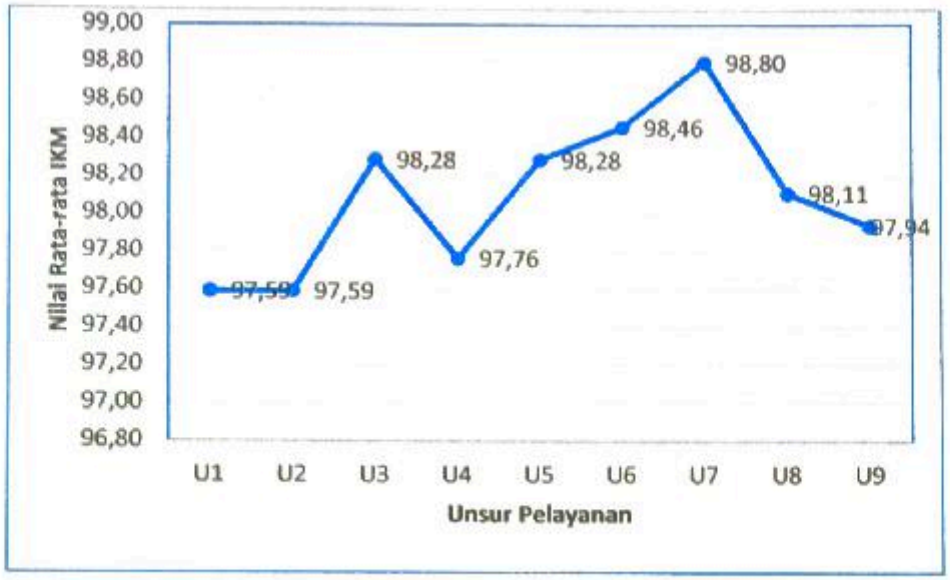
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik	91,69	91,69	91,69	91,69	91,69	95,86	95,86	91,69	95,86	93,07
Pengujian Sampel Pihak Ketiga	91,69	91,69	91,69	83,36	91,69	91,69	91,69	91,69	91,69	91,69
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	99,07	99,07	99,07	96,31	99,54	99,54	99,54	99,54	99,31	99,33
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap	88,91	88,91	94,46	92,61	92,61	92, 61	96,32	90,76	88,91	91,79
Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	91,69	91,69	100,02	83,36	91,69	91,69	100,02	91,69	91,69	92,61

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPOM di Yogyakarta selama bulan Juni 2024 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel 4. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan Juni 2024

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	97,59
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,59
U3	Waktu Penyelesaian	98,28
U4	Biaya/ Tarif	97,76
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98,28
U6	Kompetensi Pelaksana	98,46
U7	Perilaku Pelaksana	98,80

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,11
U9	Sarana dan Prasarana	97,94
	98,09	



Gambar 1. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan Juni 2024

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN JUNI 2024

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 97,59 adalah **(U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**. Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.

- Analisa penyebab adalah dari keseluruhan penilaian, semua unsur telah mendapatkan nilai yang tinggi, sehingga seharusnya tidak ada masalah dari layanan yang telah diberikan. Namun untuk perbaikan berkelanjutan dipilih unsur terendah **(U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** untuk dilakukan *improvement*. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Tidak ada masukan dari pelanggan terkait **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** tetapi direkomendasi tindak lanjutnya.

- Analisa penyebab unsur terendah **U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah pelaku usaha belum paham tahapan proses perizinan dan belum pernah membuka website Yogyakarta.pom.go.id maupun bbpom-yogya.pom.go.id yang sudah sebetulnya telah menginformasikan tahapan proses perizinan untuk semua komoditi.
- Rencana tindak lanjut, kepada pengguna layanan disampaikan bahwa sudah ada tahapan prosedur perizinan yang bisa dilihat di website BBPOM di Yogyakarta.

Tabel 5. Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan Juni 2024

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Konsumen sebagian belum membuka website bbpom Yogyakarta yang memuat produk layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta. Website bbpom-yogya.pom.go.id dan yogyakarta.pom.go.id	Standar Pelayanan Publik (SPP) BBPOM di Yogyakarta yang memuat produk layanan di website bbpom-yogya.pom.go.id dan yogyakarta.pom.go.id dan diposting di medsos

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN MEI 2024

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 96,13 adalah U6 Kompetensi Pelaksana. Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.

- Analisa penyebab adalah dari keseluruhan penilaian, semua unsur telah mendapatkan nilai yang tinggi, sehingga seharusnya tidak ada masalah dari layanan yang telah diberikan. Namun untuk perbaikan berkelanjutan dipilih unsur terendah **U6 Kompetensi Pelaksana** untuk dilakukan *improvement*. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Frontliner bertugas memberikan pelayanan kepada pelanggan dan memiliki kemampuan komunikasi verbal hingga keramahtamahan dan ketenangan. Keterampilan komunikasi sangat penting dalam berinteraksi dan menyampaikan informasi yang jelas dan

sopan kepada pelanggan. Baik lewat komunikasi secara langsung, maupun komunikasi lewat pintu media seperti telepon, email, dll.

- Analisa penyebab unsur terendah **U6 Kompetensi Pelaksana** adalah 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 dibuat informasi khusus terkait sosialisasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Yogyakarta yang memuat produk layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan dipublikasikan di media sosial dan sosilisasi hasil pelatihan personil tentang layanan publik sebagai berikut:

Tabel 6. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Bulan Mei 2024

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
Kompetensi Pelaksana (U6)	konsultasi dan pertanyaan konsumen terkait izin edar Obat dan Makanan sangat beragam dan perlu konfirmasi dengan Badan POM sehingga petugas kurang siap memberikan jawaban.	Sosialisasi materi dari petugas layanan yang telah mengikuti pelatihan. Dilaksanakan setelah apel pagi secara daring menggunakan link apel pagi.	1. Penandatanganan replikasi inovasi Berpendar pada tanggal 4 Juni 2024 di BBPOM di Yogyakarta. 2. Sosialisasi Fajar Ruli pada tanggal 25 Juni 2024 tentang "Pengelolaan Media Sosial", program BE SMART AOC . 3. Sosialisasi Murni Astari pada tanggal 26 Juni 2024 tentang Workshop Informasi dan Komunikasi (WIKOM) "Kerja Cepat Sisapu jagat" (28-31 Mei 2024 di Depok). 4. Sosialisasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Yogyakarta, ditayangkan di website Yogyakarta.pom.go.id	5 Juli 2024 ***Closed***

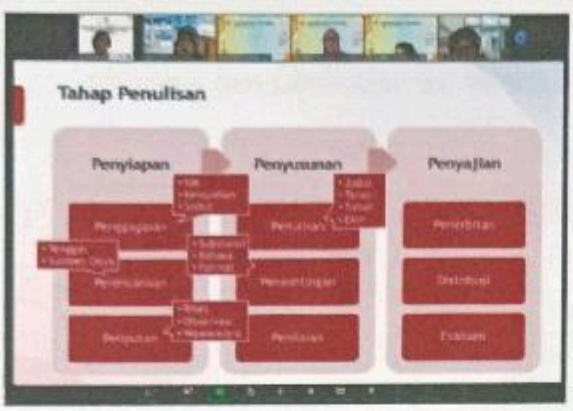
1. Penandatanganan replikasi inovasi Berpendar pada tanggal 4 Juni 2024 di BBPOM di Yogyakarta.

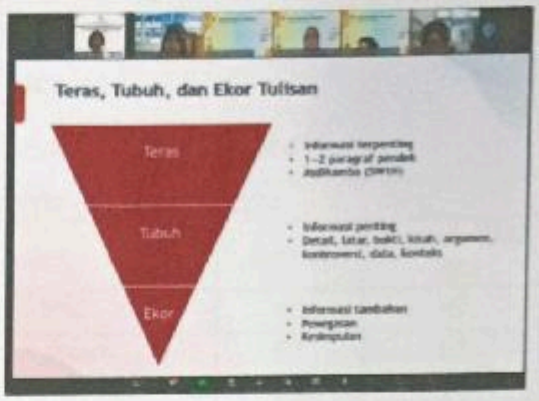


2. Sosialisasi Fajar Ruli pada tanggal 25 Juni 2024 tentang "Pengelolaan Media Sosial", program BE SMART AOC .

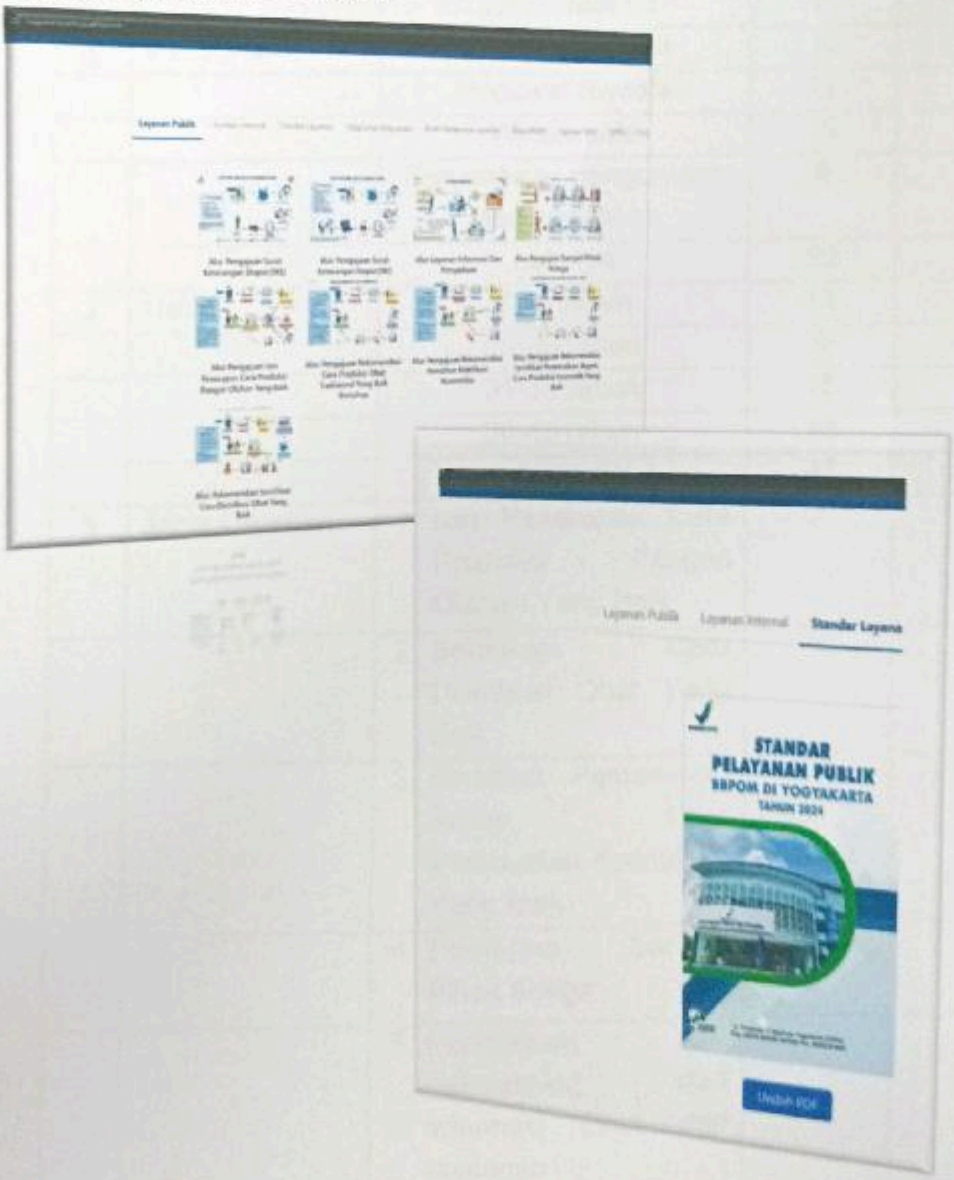


3. Sosialisasi Murni Astari pada tanggal 26 Juni 2024 tentang Workshop Informasi dan Komunikasi (WIKOM) "Kerja Cepat Sisapu jagat" (28-31 Mei 2024 di Depok).





4. Sosialisasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Yogyakarta, ditayangkan di website Yogyakarta.pom.go.id



BAB IV. DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

Berdasarkan hasil pengumpulan data survei, jumlah responden penerima layanan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 7. Data Responden SKM Juni 2024

DATA RESPONDEN SKM JUNI 2024				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	JK	Laki-laki	45	47
		Perempuan	51	53
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	23	24
		D1/D2/D3	6	6
		D4/S1	56	58
		S2/Profesi/S3	11	11
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	10	10
		Pegawai Swasta	27	28
		Wiraswasta	39	41
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	20	21
4	Usia	≤ 25 tahun	13	14
		26-30 tahun	9	9
		31-35 tahun	15	16
		36-40 tahun	12	13
		≥ 41 tahun	47	49
5	Jenis Layanan	1. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	7	7
		2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik	2	2
		3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik	4	4
		4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	2	2
		5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	70	73

DATA RESPONDEN SKM JUNI 2024				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
		6. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	9	9
		7. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	2
		8. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
		9. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0

B. UMPAN BALIK PELANGGAN

Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik. Berikut hasil umpan balik dari pelanggan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Saran dan Masukan Pelanggan

No.	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak Lanjut
1.	• Konsisten dan komitmen • Bagus dan bermanfaat, lanjutkan • Bbpom di Yogyakarta sangat informatif. Terus pertahankan dan tingkatkan lagi • Lebih banyak yg begini biar mengedukasi ke semua lapisan • Terimakasih informasinya	Yustina	BBPOM di Yogyakarta pada tahun 2022 telah mendapatkan predikat Pelayanan Prima dari Kemenpan RB dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Badan POM Kategori "Pelayanan Prima" (4,93), pada 20 September 2023. Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dalam memberikan pelayanan. Perbaikan berkelanjutan akan terus dilakukan untuk pelayanan yang optimal
2.	• Bbpom memang luar biasa • Cukup baik	TU	
3.	• petugas Balai POM Jogja saat pendampingan CPOTB untuk UKOT	Artika	

No.	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak Lanjut
	sangat kooperatif dan sangat membantu. selain itu Balai POM jogja juga melakukan bimbingan teknis kepada ukot-ukot di jogja dan mendorong ukot jogja untuk mendapatkan sertifikasi CPOTB • Pelayanan sudah sangat baik BPOM lanjutkan • Terimakasih. Balai Besar POM di Yogyakarta telah membantu kami dengan sangat baik. • Mohon ditingkatkan dan dicepatkan respon terhadap konsultasi pelaku usaha njih maturnuwun		
4.	• Pangalaman saat kita mengurus sertifikat cdob sangat lancar dan petugas sangat responsif jadi masukan kami harap dipertahankan Sarannya selalu responsif dan cepat dan jangan sampai kendor Selama ini ketika ada masalah konsul by wa dan datang langsung juga dilayani dengan baik dengan cepat BBPOM Yogya memang the best Tetap yang terdepan • Semoga proses akselerasi PT Pulchra Anugerah Sentosa bisa segera selesai untuk evaluasi CAPA dan bisa segera terbit sertifikat CPKB. Mohon bantuannya bapak/ibu, terimakasih • Pelayanan personal sangat fast respon dan dibantu sampai tuntas	Sri Susilowati	

No.	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak Lanjut
	• Selalu menjaga kualitas pelayanan terbaik dan selalu menerapkan anti korupsi. Bravo Balai BPOM DI YOGYAKARTA		
5.	• Sebaiknya rutin diadakan test untuk pedagang pasar • Terimakasih pendampingannya • Tingkatkan terus layanannya demi kepuasan konsumen	Wulan	

BAB V. PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Hasil survei kepuasan masyarakat pada bulan Juni 2024 dengan nilai IKM 98,09 masuk dalam kriteria **Sangat Baik.**
2. Unsur tertinggi pada (U7) Perilaku Pelaksana dengan skor 98,80, dan unsur terendah (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan skor 97,59 namun masih berkriteria Sangat Baik dan akan dilakukan tindak lanjut.
3. Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

B. REKOMENDASI

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 97,59 adalah U2 **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** untuk dilakukan *improvement*. Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut. Tindak lanjut yang akan dilakukan terkait dengan U2 **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** melakukan sosialisasi pelayanan publik untuk petugas layanan oleh personil yang telah mengikuti pelatihan Workshop Informasi dan Komunikasi.
- Analisa penyebab unsur terendah Kompetensi Pelaksana (U6) 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 dibuat informasi khusus terkait sosialisasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Yogyakarta yang memuat produk layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan dipublikasikan di media sosial dan sosilisasi hasil pelatihan personil tentang layanan publik.

Yogyakarta, 8 Juli 2024

Mengetahui,
Kepala BBPOM di Yogyakarta

Bagus Heri Purnomo, SSi. Apt.

Ketua Tim

Dra. Yustina Etik H.P., Apt.

LAMPIRAN

1. Publikasi Hasil SKM Bulan Juni 2024 di media sosial (Instagram dan Facebook)





2. Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Juni 2024