BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JULI DAN TL JUNI

BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN JULI 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 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 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 Juli 2023 dengan jumlah responden sebanyak 30 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/SKM_BBPOMYOGYA 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	14	47 %
		Perempuan	16	53 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	10	33 %
		D1/D2/D3	1	3 %
		D4/S1	17	57 %
		S2/Profesi/S3	2	7 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	5	17 %
		Pegawai Swasta	7	23 %
		Wiraswasta	16	53 %
		Lainnya	2	7 %
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	17 %
		26 – 30 Tahun	7	23 %
		31 – 35 Tahun	4	13 %
		36 – 40 Tahun	9	30 %
		≥ 41 Tahun	5	17 %

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 Juli :

Ket	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
Layanan Informasi (30 org)	96,15	96,15	96,15	96,19	96,15	97,12	97,12	95,19	94,23	**95,94**
Layanan Pengujian (4 org)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**
Perhitungan Total	**96,67**	**96,67**	**96,67**	**95,83**	**96,67**	**97,50**	**97,50**	**96,83**	**95**	**96,48**

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa untuk layanan informasi memiliki nilai 95,94 sedangkan untuk layanan pengujian memperoleh nilai sempurna yaitu 100. Semua responden memberikan nilai dengan skala 3 – 4, nilai SKM secara keseluruhan adalah 96,48. 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

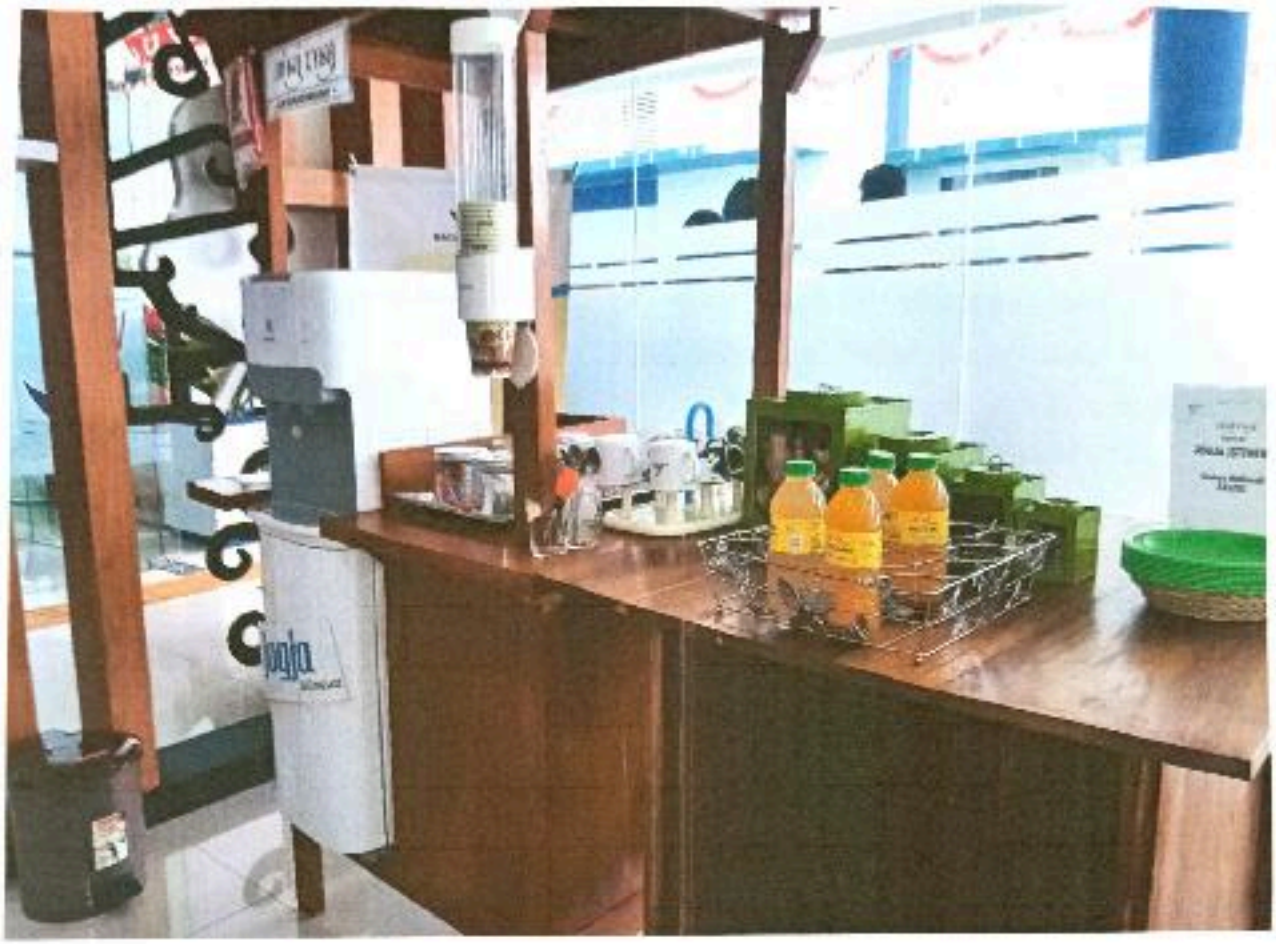
6. REKOMENDASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM BULAN JULI

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah adalah U9 yaitu sarana dan prasarna dengan nilai 95. Mutu pelayanan untuk unsur U9 masih dalam kategori sangat baik
- Analisa penyebab adalah beberapa sarana catnya memudar, sehingga penunjuk parkit dan sarana untuk difabel menjadi kurang jelas.
- Rencana tindak lanjut dilakukan perbaikan.dengan mengecat ulang sarana yang catnya sudah pudar

7. TINDAK LANJUT SKM BULAN JUNI

Saran	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
Sesekali Minuman Agar dibuat Bervariasi	Pengguna layanan yang kemungkinan sering datang untuk konsultasi dan sudah bosan dengan jenis minuman yang disediakan	Diversifikasi jenis minuman yang disajikan di angkringan	Pada waktu-waktu tertentu minuman ditambah dengan jamu siap minum berupa beras kencur dan kunir asem	5 Juli 2023 ***Closed***

Bukti Dukung



Yogyakarta, 7 Agustus 2023
Plt Kepala BBPOM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfanjanti, SSi. Apt. MH

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JULI TAHUN 2023

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 30 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 **JULI 2023** diperoleh skor **96,48** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **96,48** dengan skor **Sangat Baik**

Tertinggi pada Kompetensi Pelaksana (U6) Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 97,50

Terendah pada Sarana dan Prasarana (U9) dengan skor 95,0 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, 1 Agustus 2023
Penanggung Jawab



Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JULI 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	
230701	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230702	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230703	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230704	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230705	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230706	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230707	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230708	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230709	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230710	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230711	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230712	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230713	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230714	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230715	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230716	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230717	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230718	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230719	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230720	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230721	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
230722	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
230723	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
230724	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
230725	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230726	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
230727	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230728	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230729	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230730	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	30									
Jumlah Nilai per Unsur	116	116	116	115	116	117	117	115	114	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	3,9	3,9	3,8	3,9	3,9	3,9	3,8	3,8	
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	0,42	
IKM **)	96,48									

Keterangan :

96,67	96,67	96,67	95,83	96,67	97,50	97,50	95,83	95,00

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 JULI TAHUN 2023

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Sudah lengkap informasinya - Jawaban sudah lengkap - Sudah baik - Oke - Tingkatkan	Wulandari	Sebagai Unit Pelayanan Publik dengan predikat Pelayanan Prima, kepuasan pelanggan merupakan syarat utama sehingga semua faktor yang menunjang kepuasan pelanggan senantiasa dilakukan penambahan, perbaikan dan peningkatan kompetensi petugas
2	- Bagus - Sangat terbantu - Okee banggett, responnya ramah, ada fasilitas makanan untuk tamu - Tingkatkan terus	Sugeng	
3	- Sudah jelas	Herliya	
4	- 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	Sudah ada program PAKC (Pangan Aman Goes to Campus) kerjasama dengan program MBKM Kementrian Pendidikan yang dimasukan sebagai mata kuliah wajib untuk kerja praktik

Yogyakarta, 1 Agustus 2023
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JULI 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	
230701	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230702	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230703	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230704	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230705	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230706	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230707	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230708	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230709	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230710	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230711	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230712	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230713	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230714	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230715	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230716	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230717	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230718	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230719	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230720	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230721	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
230722	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
230723	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
230724	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
230725	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230726	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
Jumlah Kuesioner	26									
Jumlah Nilai per Unsur	100	100	100	99	100	101	101	99	98	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,43	0,42	0,43	0,43	0,43	0,42	0,42	
IKM **)	95,94									
	96,15	96,15	96,15	95,19	96,15	97,12	97,12	95,19	94,23	

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 JULI 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	
230701	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230702	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230703	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230704	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	4									
Jumlah Nilai per Unsur	16	16	16	16	16	16	16	16	16	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	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	0,44	0,44	0,44	
IKM **)	100,00									
Keterangan :	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

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

DATA RESPONDEN JULI 2023				
NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	JK	Laki	14	47
		Perempuan	16	53
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	10	33
		D1/D2/D3	1	3
		D4/S1	17	57
		S2/Profesi/S3	2	7
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	5	17
		Pegawai Swasta	7	23
		Wiraswasta	16	53
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	2	7
4	Usia	≤25 tahun	5	17
		26-30 tahun	7	23
		31-35 tahun	4	13
		36-40 tahun	9	30
		≥41 tahun	5	17
5	Jenis Layanan	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	30	100
		2. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	0	0
		3. Surat Keterangan Impor	0	0
		4. Surat Keterangan Ekspor	0	0

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN JULI TAHUN 2023

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	96,67
U2	Prosedur	96,67
U3	Waktu Pelayanan	96,67
U4	Biaya/ Tarif	95,83
U5	Produk Layanan	96,67
U6	Kompetensi Pelaksana	97,50
U7	Perilaku Pelaksana	97,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,83
U9	Sarana dan Prasarana	95,00
	96,48	

