BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN AGUSTUS DAN TL JULI

BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN AGUSTUS 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 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 Agustusi 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/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	21	64
		Perempuan	12	36
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	6	18
		DI/D2/D3	4	12
		D4/S1	20	61
		S2/Profesi/S3	3	9
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	3	9
		Pegawai Swasta	5	15
		Wiraswasta	22	67
		Lainnya	3	9
4	Usia	≤ 25 Tahun	8	24
		26 – 30 Tahun	8	24
		31 – 35 Tahun	2	6
		36 – 40 Tahun	3	9
		≥ 41 Tahun	12	36

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 Agustus :

Ket	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
Layanan Informasi (30 org)	95,83	94,17	95	93,33	92,5	95	95	95	93,33	**94,35**
Layanan Pengujian (3 org)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**
Perhitungan Total	**96,21**	**94,70**	**95,45**	**93,94**	**93,18**	**95,45**	**95,45**	**95,45**	**93,94**	**94,87**

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa untuk layanan informasi memiliki nilai 94,35 sedangkan untuk layanan pengujian memperoleh nilai sempurna yaitu 100. Semua responden memberikan nilai dengan skala 3 – 4, nilai SKM secara keseluruhan adalah 94,87. 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 93,18 - 100 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik

6. REKOMENDASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM BULAN AGUSTUS

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah adalah U5 yaitu produk layanan dengan nilai 93,18. Mutu pelayanan untuk unsur U5 masih dalam kategori sangat baik
- Analisa penyebab adalah pelaku usaha kurang memahami produk layanan yang dihasilkan terkait layanan informasi yang disampaikan oleh petugas .
- Rencana tindak lanjut dilakukan publikasi produk spesifikasi layanan untuk 4 jenis layanan sesuai Standar Pelayanan Publik BBPOM di Yogyakarta.

7. TINDAK LANJUT SKM BULAN JULI

Unsur dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
U9 = sarana dan prasarana	Beberapa sarana catnya memudar, sehingga penunjuk parkit dan sarana untuk difabel menjadi kurang jelas	perbaikan dengan mengecat ulang sarana yang catnya sudah pudar	Pengecatan ulang sarana parkir untuk kelompok rentan dan guding blok	8 Agustus 2023 ***Closed***

Bukti Dukung







Yogyakarta, 5 September 2023
Plt Kepala BBPOM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, SSi. Apt. MH

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN AGUSTUS 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 **AGUSTUS 2023** diperoleh skor **94,87** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **94,87** dengan skor **Sangat Baik**

Tertinggi pada Persyaratan (U1) dengan skor 96,21

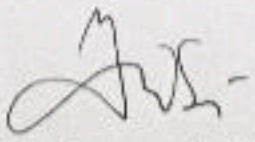
Terendah pada Produk Layanan (U5) dengan skor 93,18 namun masih berkriteria sangat baik.

Rekomendasi :

Analisa Kepuasan Pelanggan nilai 1 dan 2 berjumlah 0 orang

Pendapat Responden kurang Baik (b)	Tindak Lanjut
NIHIL	-

Yogyakarta, 8 September 2023
Penanggung Jawab



Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

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 AGUSTUS TAHUN 2023

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Terimakasih - Sudaj jelas - Sudah baik	Yustina	Respon positif selalu diharapkan sebagai komitmen dari pemberian Pelayanan Prima kepada konsumen penerima layanan
2	- Sudah dapat sertifikat PIRT - Konsultasi dilayani dengan baik - Memuaskan - Lanjutkan - Konsultasi sesuai - Sesuai yg dibutuhkan - Terimakasih telah diberi informasi izin edar MD - Konsultasi dilayani dengan baik - Memberikan informasi dengan detail dan mudah dipahanti	Wulandari	
3	- Konsultasi tabel ING sudah selesai dicetak - Tabel IN G sudah bisa dicetak	Sugeng	
4	- layan makin membaik, semoga bisa terus dipertahankan. Terimakasih - memuaskan. mantap, lanjutkan - Good, tingkatkan - Sangat membantu - Pelayanan memuaskan - Pelayanan tuntas	Rizki Amalia	

Yogyakarta, 8 September 2023
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

DATA RESPONDEN AGUSTUS 2023				
NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	JK	Laki	21	64
		Perempuan	12	36
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	6	18
		D1/D2/D3	4	12
		D4/S1	20	61
		S2/Profesi/S3	3	9
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	3	9
		Pegawai Swasta	5	15
		Wiraswasta	22	67
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	3	9
4	Usia	≤25 tahun	8	24
		26-30 tahun	8	24
		31-35 tahun	2	6
		36-40 tahun	3	9
		≥41 tahun	12	36
5	Jenis Layanan	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	30	91
		2. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	3	9
		3. Surat Keterangan Impor	0	0
		4. Surat Keterangan Ekspor	0	0

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN AGUSTUS 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	
230801	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230802	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230803	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230804	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230805	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230806	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230807	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230808	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230809	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230810	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230811	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230812	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230813	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230814	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
230815	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230816	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
230817	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
230818	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230819	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230820	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
230821	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230822	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
230823	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230824	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
230825	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230826	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
230827	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230828	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230829	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230830	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
230831	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230832	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
230833	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	33									
Jumlah Nilai per Unsur	127	125	126	124	123	126	126	126	124	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,42	0,42	0,42	0,41	0,42	0,42	0,42	0,42	
IKM **)	94,87									

Keterangan : 96,21 94,70 95,45 93,94 93,18 95,45 95,45 95,45 93,94

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN AGUSTUS 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	
230801	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230802	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230803	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230804	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230805	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230806	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230807	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230808	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230809	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230810	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230811	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230812	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230813	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230814	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
230815	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
230816	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
230817	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230818	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
230819	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230820	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
230821	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230822	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
230823	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230824	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
230825	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230826	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230827	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230828	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
230829	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230830	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
Jumlah Kuesioner	30									
Jumlah Nilai per Unsur	115	113	114	112	111	114	114	114	112	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,8	3,8	3,8	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8	3,7	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,42	0,42	0,41	0,41	0,42	0,42	0,42	0,41	
IKM **)	94,35									
	95,83	94,17	95,00	93,33	92,50	95,00	95,00	95,00	93,33	

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 AGUSTUS 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	
230801	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230802	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230803	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	3									
Jumlah Nilai per Unsur	12	12	12	12	12	12	12	12	12	
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

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN AGUSTUS TAHUN 2023

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	96,21
U2	Prosedur	94,70
U3	Waktu Pelayanan	95,45
U4	Biaya/ Tarif	93,94
U5	Produk Layanan	93,18
U6	Kompetensi Pelaksana	95,45
U7	Perilaku Pelaksana	95,45
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,45
U9	Sarana dan Prasarana	93,94
		94,87

