BADAN POM

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEPTEMBER & TINDAK LANJUT AGUSTUS 2024



BALAI BESAR POM DI YOGYAKARTA

2024

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEPTEMBER DAN TINDAK LANJUT AGUSTUS 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 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. 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)
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 September 2024 dengan jumlah responden sebanyak 32 orang. Pengolahan data survei pada bulan September 2024 melalui aplikasi sapaapip dengan hasil sebagai berikut:

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 32 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, 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. 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 September 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	
241001	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241002	5	6	6	5	5	6	6	6	6	
241003	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241004	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241005	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241006	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241007	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241008	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241009	5	6	5	6	5	5	5	6	6	
241010	6	6	6	5	6	6	6	6	6	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
241011	5	5	5	5	5	6	5	5	5	
241012	5	5	6	5	5	5	6	6	6	
241013	5	5	6	5	5	5	6	6	6	
241014	6	6	5	5	6	6	5	5	5	
241015	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241016	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241017	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241018	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241019	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
241020	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241021	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241022	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
241023	6	6	6	6	5	6	6	5	5	
241024	6	6	6	6	6	6	5	5	5	
241025	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241026	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241027	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241028	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
241029	6	5	5	6	5	6	6	5	5	
241030	5	6	5	5	5	5	5	5	5	
241031	6	5	5	5	5	6	6	5	5	
241032	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	32									
Jumlah Nilai per Unsur	183	184	185	182	182	187	186	184	185	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,42	0,43	0,43	0,42	0,42	0,43	0,43	0,43	0,43	
Perhitungan SKM Total	95,33	95,85	96,37	94,81	94,81	97,42	95,89	95,85	96,37	
IKM **)	**95,97**									

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 5-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 94,81 – 97,42 yang artinya berada pada kriteria

layanan **Sangat Baik**. Capaian Tertinggi pada Kompetensi Pelaksana (U6) dengan skor **97,42** dan Terendah pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan skor **94,81** namun masih berkriteria sangat baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan September 2024 adalah **95,97**. Hasil nilai IKM dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik** dan sudah dipublikasikan di media sosial (Instagram dan Facebook) pada 04 September 2024 (Lampiran 1).

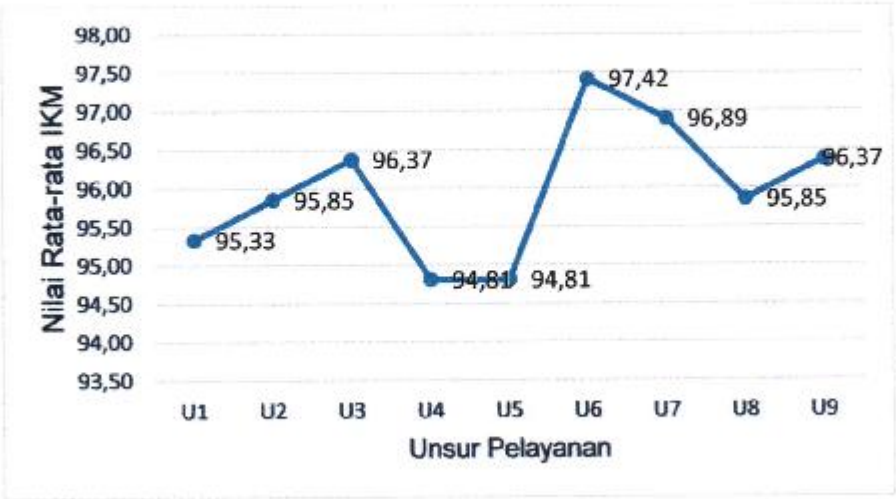
Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pengujian Sampel Pihak Ketiga	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	95,42	96,00	96,00	94,85	94,85	97,72	96,57	95,42	96,00	95,87
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	91,69	91,69	100	91,69	91,69	91,69	100	100	100	95,39
Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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 September 2024 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel 4. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan September 2024

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	95,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,85
U3	Waktu Penyelesaian	96,37
U4	Biaya/ Tarif	94,81
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,81
U6	Kompetensi Pelaksana	97,42
U7	Perilaku Pelaksana	96,89
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,85
U9	Sarana dan Prasarana	96,37
95,97		



Gambar 1. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan September 2024

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN SEPTEMBER 2024

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 94,81 adalah **(U4) Biaya/ Tarif** dan **(U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**. 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 **(U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** untuk dilakukan *improvement*. 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.

- Analisa penyebab unsur terendah **U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** 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.

Tabel 5. Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan September 2024

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
(U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Konsumen sebagian belum membuka subsite Yogyakarta.pom.go.id yang memuat produk layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta.	Standar Pelayanan Publik (SPP) BBPOM di Yogyakarta yang memuat produk layanan di subsite yogyakarta.pom.go.id dan diposting di medsos

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN AGUSTUS 2024

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 92,49 adalah **(U4) Biaya/Tarif**. 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 **(U4) Biaya/Tarif** untuk dilakukan *improvement*. 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.

- Analisa penyebab unsur terendah **U4 Biaya/Tarif** adalah karena pelaku usaha masih belum paham Biaya/Tarif yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan. Biaya/ Tarif telah tercantum di Standar Pelayanan Publik Tahun 2024 di subsite dan medsos. Sebagian konsumen ada yang belum paham teknologi sehingga tidak membuka subsite dan medsos bbpom-yogya.pom.go.id (facebook) serta bbpom_yogyakarta (Instagram) tersebut.
- Rencana tindak lanjut, dibuat informasi khusus terkait Biaya/Tarif untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan dipublikasikan di media sosial. Subsite yogyakarta.pom.go.id telah menginformasikan Standar Pelayanan Publik yang memuat tahapan proses perizinan untuk semua komoditi termasuk Biaya/Tarif.

Tabel 6. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Bulan Agustus 2024

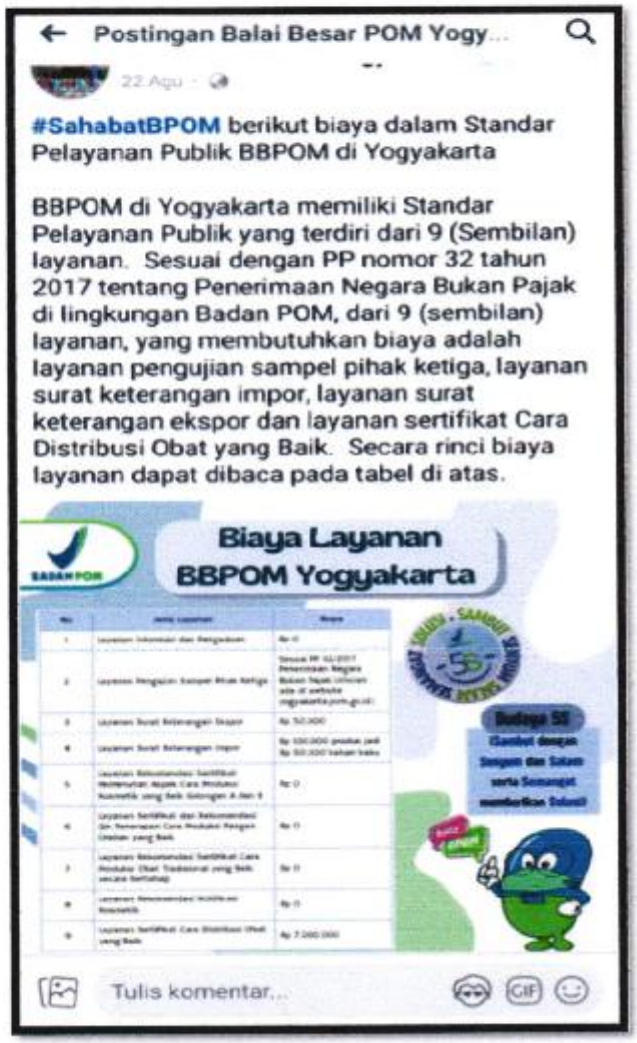
Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
Biaya/Tarif (U4)	Konsumen sebagian belum membuka subsite Yogyakarta.pom.go.id yang memuat produk layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta dan tidak aktif di media sosial	Standar Pelayanan Publik (SPP) BBPOM di Yogyakarta yang memuat produk layanan di subsite yogyakarta.pom.go.id dan diposting di medsos .	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Yogyakarta, ditayangkan di subsite yogyakarta.pom.go .id dan media sosial	30 September 2024

Standar Pelayanan Publik BBPOM di Yogyakarta telah diupload di subsite yogyakarta.pom.go.id dan ditayangkan di media sosial dengan data dukung sbb:





https://www.facebook.com/share/p/ApthiEABYpz3GCzF/



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 September 2024

DATA RESPONDEN SKM SEPTEMBER 2024				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	JK	Laki-laki	17	42
		Perempuan	15	58
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	32
		D1/D2/D3	4	13
		D4/S1	22	48
		S2/Profesi/S3	2	6
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	2	3
		Pegawai Swasta	11	26
		Wiraswasta	17	61
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	2	6
4	Usia	≤ 25 tahun	6	13
		26-30 tahun	4	22
		31-35 tahun	7	13
		36-40 tahun	4	9
		≥ 41 tahun	14	44
5	Jenis Layanan	1. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	1	3
		2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik	0	0
		3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik	0	0
		4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	0	0
		5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29	91
		6. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	2	6

DATA RESPONDEN SKM SEPTEMBER 2024				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
		7. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0
		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.	• Makasih infonya • Terimakasih, layanan bagus petugas ramah	Diah Tj	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.	• Oke terima kasih	Herllya	
3.	• Terimakasih informasinya	Murni	
4.	• Terimakasih dapat pencerahan	Rizqi Amalia	
5.	• Sangat membantu, excelent Memuaskan	Sugeng	
6.	• Informasinya sangat bermanfaat. Terimakasih bu	Yustina	
7.	• Maturnuwun pendampingannya • Terimakasih pendampingannya	Wulan	

BAB V. PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan September 2024 adalah **95,97** dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik.**
2. Capaian Tertinggi pada **Kompetensi Pelaksana (U6)** dengan skor 97,42 dan Terendah pada **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** dengan skor 94,81 namun masih berkriteria sangat baik. 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 **94,81** adalah **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**. 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 unsur terendah **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** adalah karena Konsumen sebagian belum membuka subsite Yogyakarta.pom.go.id yang memuat produk layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta.
- Rencana tindak lanjut, posting Standar Pelayanan Publik (SPP) BBPOM di Yogyakarta yang memuat produk layanan di subsite yogyakarta.pom.go.id dan di medsos. Subsite yogyakarta.pom.go.id sebetulnya telah menginformasikan Standar Pelayanan Publik yang memuat tahapan proses perizinan untuk semua komoditi.

Mengetahui,	Yogyakarta, 11 Oktober 2024
Kepala BBPOM di Yogyakarta	Ketua Tim
Bagus Heri Purnomo, SSi. Apt.	Dra. Yustina Etik H.P., Apt.

LAMPIRAN

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

   https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=851563770431662&id=100067341391914&rdid=yWk1iVEKd5PDNq7Y



   https://www.instagram.com/p/DAsepi4SRqo/?igsh=ZjU5a3c2NG5vdDJs



2. Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bulan September 2024

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2024

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 32 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.

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
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Analisis kepuasan pelanggan untuk bulan **SEPTEMBER 2024** diperoleh skor **95,97** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **95,97** dengan skor **Sangat Baik**
Tertinggi pada Kompetensi Pelaksana (U6) dengan skor 97,42
Terendah pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan skor 94,81 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, 4 Oktober 2024
Penanggung Jawab

Dra. Yustina Etik H.P., Apt.
NIP. 19651031 199303 2 001

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2024

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	
240901	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240902	5	6	6	5	5	6	6	6	6	
240903	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240904	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240905	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240906	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240907	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240908	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240909	5	6	5	6	5	5	5	6	6	
240910	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
240911	5	5	5	5	5	6	5	5	5	
240912	5	5	6	5	5	5	6	6	6	
240913	5	5	6	5	5	5	6	6	6	
240914	6	6	5	5	6	6	5	5	5	
240915	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240916	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240917	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240918	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240919	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
240920	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240921	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240922	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
240923	6	6	6	6	5	6	6	5	5	
240924	6	6	6	6	6	6	5	5	5	
240925	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240926	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240927	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240928	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
240929	6	5	5	6	5	6	6	5	5	
240930	5	6	5	5	5	5	5	5	5	
240931	6	5	5	5	5	6	6	5	5	
240932	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	32									
Jumlah Nilai per Unsur	183	184	185	182	182	187	186	184	185	
NRR Per Unsur = Jml *nilai per unsur/Jml* kuesioner yang terisi	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,42	0,43	0,43	0,42	0,42	0,43	0,43	0,43	0,43	
IKM **)	95,97									
	95,33	95,85	96,37	94,81	94,81	97,42	96,89	95,85	96,37	

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
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

UMPAN BALIK BULAN SEPTEMBER TAHUN 2024

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- *Makasih infonya* - Terimakasih, layanan bagus petugas ramah	*Diah Tj*	
2	- Oke terima kasih	Herllya	
3	- Terimakasih informasinya	Murni	
4	- Terimakasih dapat pencerahan	Rizqi Amalia	
5	- Sangat membantu, excelent - Memuaskan	Sugeng	
6	- Informasinya sangat bermanfaat. Terimakasih bu	Yustina	
7	- Maturnuwun pendampingannya - Terimakasih pendampingannya	Wulan	

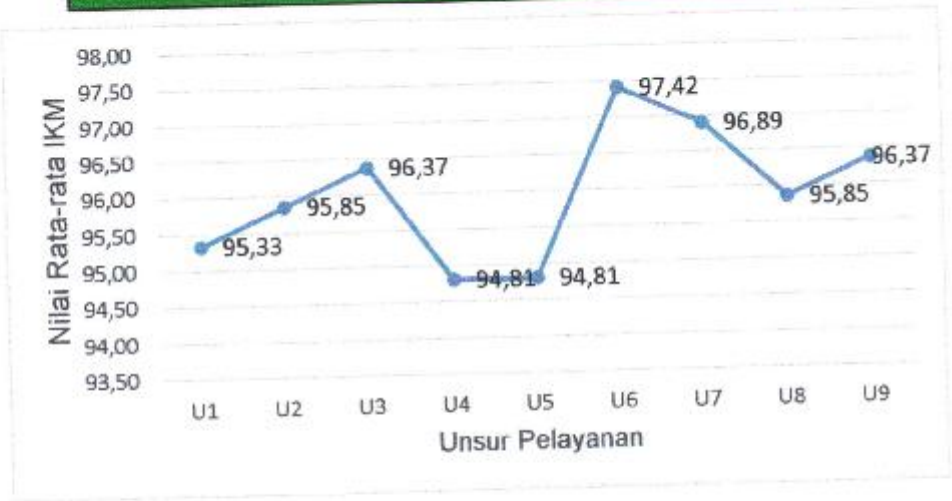
Yogyakarta, 4 Oktober 2024
Penanggung Jawab

Dra. Yustina Etik H.P, Apt.
NIP. 19651031 199303 2 001

DATA RESPONDEN SKM SEPTEMBER 2024				
NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	JK	Laki	17	53
		Perempuan	15	47
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	4	13
		D1/D2/D3	4	13
		D4/S1	22	69
		S2/Profesi/S3	2	6
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	2	6
		Pegawai Swasta	11	34
		Wiraswasta	17	53
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	2	6
4	Usia	≤25 tahun	4	13
		26-30 tahun	7	22
		31-35 tahun	4	13
		36-40 tahun	3	9
		≥41 tahun	14	44
5	Jenis Layanan	1. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	1	3
		2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik	0	0
		3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik	0	0
		4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	0	0
		5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29	91
		6. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	2	6
		7. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0
		8. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
		9. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2024

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	95,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,85
U3	Waktu Penyelesaian	96,37
U4	Biaya/ Tarif	94,81
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,81
U6	Kompetensi Pelaksana	97,42
U7	Perilaku Pelaksana	96,89
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,85
U9	Sarana dan Prasarana	96,37
		95,97



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2024

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. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
240901	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	1									
Jumlah Nilai per Unsur	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
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									

100 100 100 100 100 100 100 100 100

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
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2024

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	5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
240901	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240902	5	6	6	5	5	6	6	6	6	
240903	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240904	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240905	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240906	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240907	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240908	5	6	5	6	5	5	5	6	6	
240909	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
240910	5	5	5	5	5	6	5	5	5	
240911	5	5	6	5	5	5	6	6	6	
240912	6	6	5	5	6	6	5	5	5	
240913	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240914	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240915	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240916	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240917	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
240918	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240919	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
240920	6	6	6	6	5	6	6	5	5	
240921	6	6	6	6	6	6	5	5	5	
240922	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240923	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240924	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240925	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
240926	6	5	5	6	5	6	6	5	5	
240927	5	6	5	5	5	5	5	5	5	
240928	6	5	5	5	5	6	6	5	5	
240929	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	29									
Jumlah Nilai per Unsur	166	167	167	165	165	170	168	166	167	
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*)	0,42	0,43	0,43	0,42	0,42	0,43	0,43	0,42	0,43	
IKM **)	95,87									

95,42 96,00 96,00 94,85 94,85 97,72 96,57 95,42 96,00

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
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2024

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	6. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
240901	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240902	5	5	6	5	5	5	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	2									
Jumlah Nilai per Unsur	11	11	12	11	11	11	12	12	12	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,7	3,7	4,0	3,7	3,7	3,7	4,0	4,0	4,0	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,41	0,41	0,44	0,41	0,41	0,41	0,44	0,44	0,44	
IKM **)	95,39									

91,69 91,69 100 91,69 91,69 91,69 100 100 100

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
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik