BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER DAN TL AGUSTUS

BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN SEPTEMBER 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 sebagai 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 September 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	8	27
		DI/D2/D3	4	13
		D4/S1	16	53
		S2/Profesi/S3	2	7
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	4	13
		Pegawai Swasta	12	40
		Wiraswasta	9	30
		Lainnya	5	17
4	Usia	≤ 25 Tahun	8	27
		26 – 30 Tahun	4	13
		31 – 35 Tahun	5	17
		36 – 40 Tahun	4	13
		≥ 41 Tahun	9	30

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 September :

Ket	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
Layanan Informasi (26 org)	97,12	97,12	97,12	97,12	97,12	98,08	97,12	96,15	99,04	**97,33**
Layanan Pengujian (4 org)	100	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	100	93,75	**95,14**
Perhitungan Total	**97,50**	**96,67**	**96,67**	**96,67**	**96,67**	**97,50**	**96,67**	**96,67**	**98,33**	**97,04**

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa untuk layanan informasi memiliki nilai 97,33 sedangkan untuk layanan pengujian memperoleh nilai 95,14. Semua responden memberikan nilai dengan skala 3 – 4, nilai SKM secara keseluruhan adalah 97,04. 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

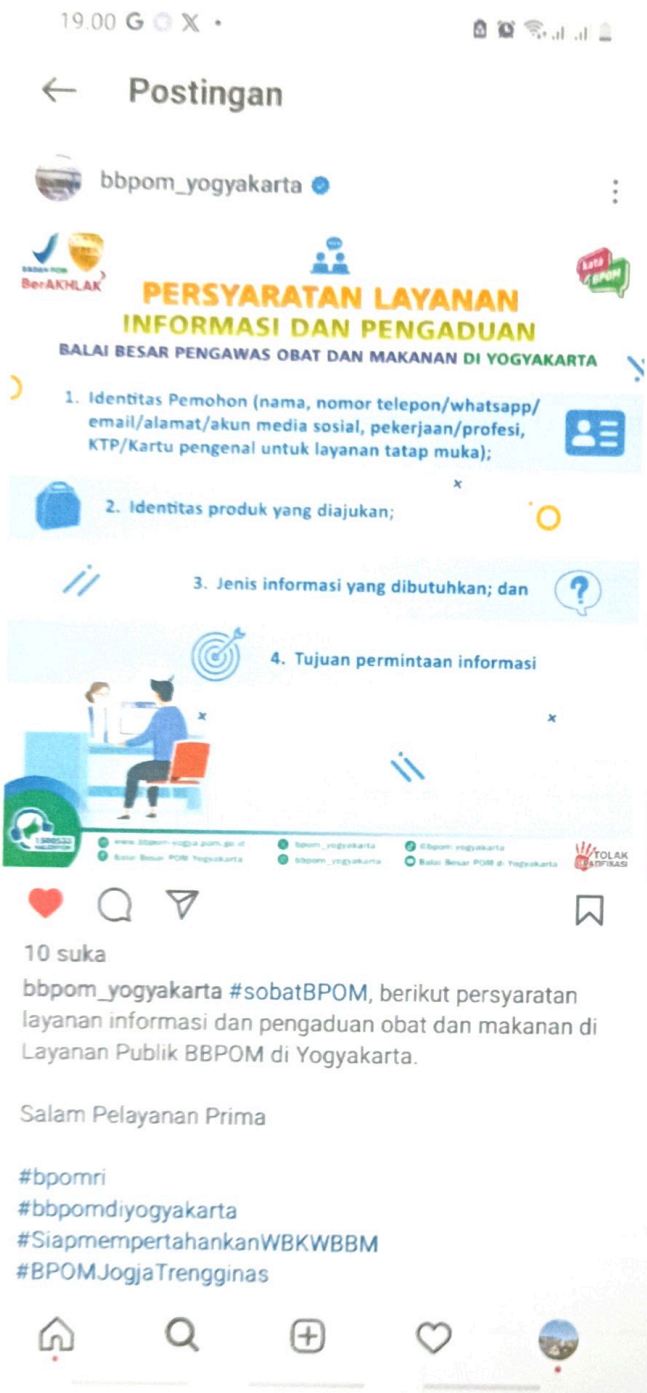
6. REKOMENDASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM BULAN SEPTEMBER

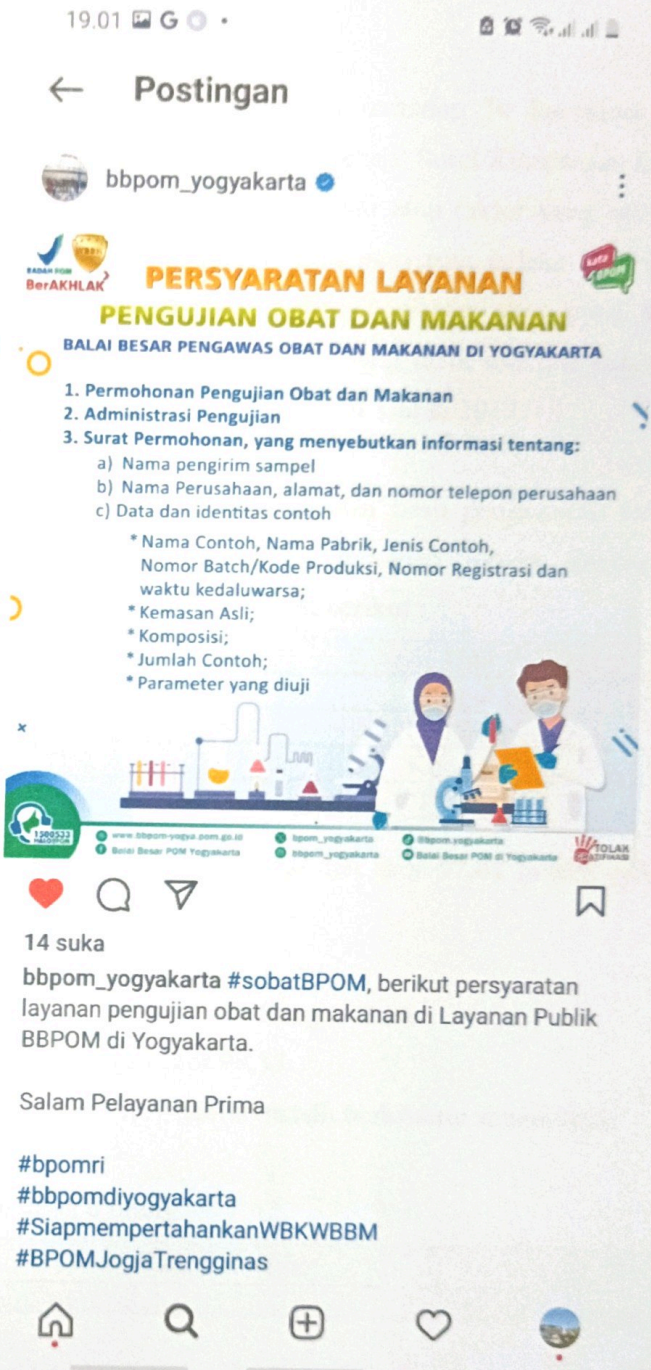
- Masukan dari pengguna layanan, ada catatan sebagai berikut, untuk pembayaran/bill bisa dikirimkan via WA dengan format PDF supaya tidak menunggu lama.
- Analisa penyebab adalah pelaku usaha belum pernah mendapat layanan pengiriman bill melalui WA. Selama ini pengiriman bill melalui WA sudah dilakukan namun terbatas pada pengguna layanan yang minta dikirimkan, untuk pengguna layanan yang tidak minta secara khusus, tidak dilakukan pengiriman bill.
- Rencana tindak lanjut, kepada pengguna layanan akan ditanyakan apakah perlu pengiriman bill melalui WA, jika diperlukan, pengiriman akan dilakukan oleh petugas BBPOM di Yogyakarta.

7. TINDAK LANJUT SKM BULAN AGUSTUS

Unsur dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
U5 = produk layanan	Pelaku usaha kurang memahami produk layanan yang dihasilkan terkait layanan informasi yang disampaikan oleh petugas	publikasi produk spesifikasi layanan untuk sesuai Standar Pelayanan Publik BBPOM di Yogyakarta	Publikasi melalui media sosial terkait persyaratan layanan yang mencantumkan produk spesifikasi layanan	26 September 2023 ***Closed***

Bukti Dukung





Yogyakarta, 24 Oktober 2023
Kepala BBPOM di Yogyakarta

BADAN POM

Bagus Heri Purnomo, SSi. Apt.

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER 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 **SEPTEMBER 2023** diperoleh skor **97,04** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **97,04** dengan skor **Sangat Baik**

Tertinggi pada Sarana dan Prasarana (U9) dengan skor 98,33

Terendah pada Biaya/Tarif (U4) dengan skor 96,67 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, 9 Oktober 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 SEPTEMBER TAHUN 2023

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Sangat membantu. Mantap - Sangat baik - Terimakasih informasinya	Yustina	Saran dan Masukan untuk perbaikan berkelanjutan tetap diharapkan dalam menberikan pelayanan prima bagi pengguna layanan
2	- Pelayanan memuaskan - Memuaskan - terimakasih informasinya - Terimakasih pendampingannya	Sugeng	
3	- Pelayanan sesuai ketentuan. - Pelayanan memuaskan - Saya sangat senang karena dilayani dengan	Rizki Amalia	
4	- Sudah dapat sertifikat PIRT - Terima kasih pelayanannya - Terimakasih pelayanannya, lengkap .... - Terimakasih perhatiannya - Terimakasih informasinya sangat membantu - untuk pembayaran / bil bisa dikirimkan via wa dengan format pdf, supaya tidak menunghu lama, trimakasih. - Terimakasih penjelasannya - Agar lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah sangat baik - Melayani dengan ramah dan memberi solusi	Wulandari	- Selama ini pengiriman bill melalui WA sudah dilakukan namun terbatas pada pengguna layanan yang minta dikirimkan, untuk pengguna layanan yang tidak minta secara khusus, tidak dilakukan pengiriman bill. - Kepada pengguna layanan akan ditanyakan apakah perlu pengiriman bill melalui WA, jika diperlukan, pengiriman akan dilakukan oleh petugas BBPOM di Yogyakarta.

Yogyakarta, 9 Oktober 2023
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

DATA RESPONDEN SEPTEMBER 2023				
NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	JK	Laki	14	47
		Perempuan	16	53
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	8	27
		D1/D2/D3	4	13
		D4/S1	16	53
		S2/Profesi/S3	2	7
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	4	13
		Pegawai Swasta	12	40
		Wiraswasta	9	30
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	5	17
4	Usia	≤25 tahun	8	27
		26-30 tahun	4	13
		31-35 tahun	5	17
		36-40 tahun	4	13
		≥41 tahun	9	30
5	Jenis Layanan	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	26	87
		2. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	4	13
		3. Surat Keterangan Impor	0	0
		4. Surat Keterangan Ekspor	0	0

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2023

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	97,50
U2	Prosedur	96,67
U3	Waktu Pelayanan	96,67
U4	Biaya/ Tarif	96,67
U5	Produk Layanan	96,67
U6	Kompetensi Pelaksana	97,50
U7	Perilaku Pelaksana	96,67
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,67
U9	Sarana dan Prasarana	98,33



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER 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	
230901	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
230902	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
230903	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230904	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
230905	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
230906	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
230907	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
230908	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230909	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230910	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230911	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230912	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230913	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230914	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230915	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230916	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230917	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230918	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230919	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230920	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230921	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230922	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230923	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230924	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230925	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230926	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230927	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230928	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230929	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230930	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	30									
Jumlah Nilai per Unsur	117	116	116	116	116	117	116	116	118	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,44	
IKM **)	**97,04**									
Keterangan :	**97,50**	**96,67**	**96,67**	**96,67**	**96,67**	**97,50**	**96,67**	**96,67**	**98,33**	

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER 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	
230901	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
230902	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
230903	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230904	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
230905	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
230906	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
230907	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230908	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230909	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230910	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230911	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230912	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230913	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230914	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230915	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230916	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230917	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230918	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230919	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230920	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230921	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230922	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230923	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230924	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230925	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230926	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	26									
Jumlah Nilai per Unsur	101	101	101	101	101	102	101	100	103	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,8	4,0	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,44	0,43	0,43	0,44	
IKM **)	97,33									
	97,12	97,12	97,12	97,12	97,12	98,08	97,12	96,15	99,04	

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 SEPTEMBER 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	
230901	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
230902	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230903	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230904	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	4									
Jumlah Nilai per Unsur	16	15	15	15	15	15	15	16	15	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	4,0	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	4,0	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,44	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,44	0,42	
IKM **)	95,14									
	100,00	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	100,00	93,75	

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