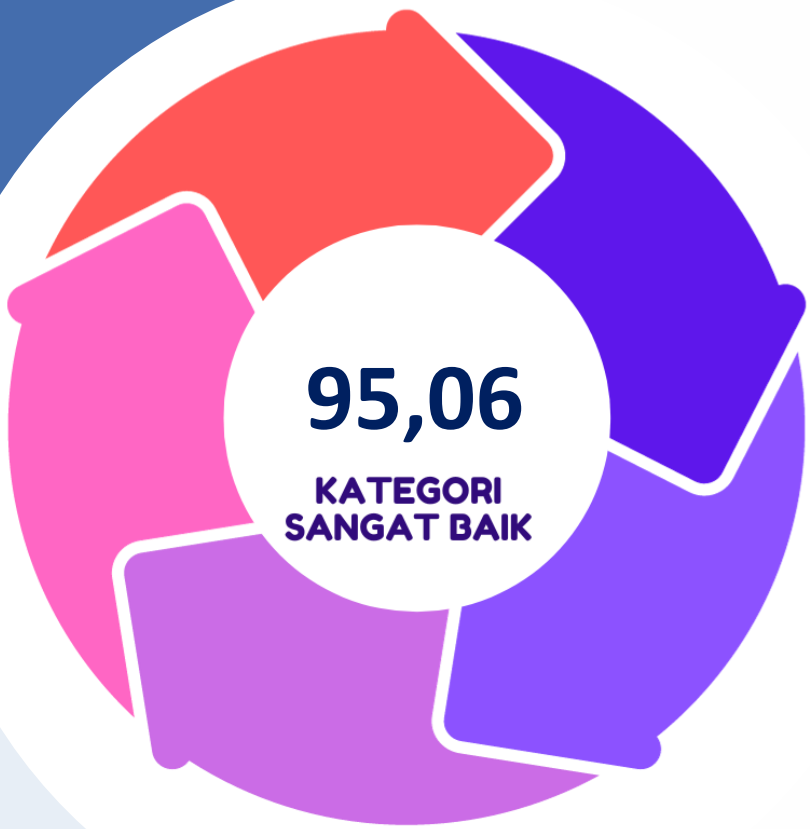
BADAN POM

BALAI BESAR POM DI SEMARANG

DESEMBER
2023



LAPORAN EVALUASI SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

LAPORAN EVALUASI
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN DESEMBER 2023

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017, lembaga penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan survei kepuasan pelanggan. Survei ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Semarang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk menilai kinerja BBPOM Semarang dalam melakukan pelayanan publik. Survei dilakukan dengan memberikan form kuesioner kepada konsumen yang telah mendapatkan layanan informasi secara langsung di ruang layanan BBPOM Semarang, Mal Pelayanan Publik di Kebumen, Purworejo, Kudus, Boyolali dan Semarang maupun layanan secara online melalui media email, Whatsapp maupun konsultasi melalui zoom. Untuk layanan secara online, responden juga diberikan kuesioner melalui link http://bit.ly/SurveiIKMBBPOMSMG.

B. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Layanan publik yang dinilai pada survei ini adalah layanan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), layanan informasi dan pengaduan yang dilaksanakan oleh petugas Pelayanan Publik Balai Besar POM di Semarang.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan sebagai bagian dari kewajiban penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, survey kepuasan masyarakat juga sebagai *continues improvement* layanan publik Balai Besar POM di Semarang sesuai dengan Amanat UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan pelaksanaannya diatur dalam PP No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 dan implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001 : 2015 Balai Besar POM di Semarang.

C. DASAR HUKUM

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik BBPOM di Semarang dilakukan berdasarkan ketentuan :

a. Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 35 :
   1. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan
   2. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
b. Peraturan pemerintah No.96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No.25 tahun 2009, pasal 32 :
   1. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun
   2. Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1, dapat dijadikan dasar oleh penyelanggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.
c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pasal 1 :
   1. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun
   2. Survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat
d. Peraturan Kepala Badan POM No. 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik, pasal 16 :
   1. Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan
   2. Evaluasi kinerja sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1, dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan.

D. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden

diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Metode yang dipakai dalam pelaksanaan SKM ini mengikuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana metode yang digunakan sesuai dengan kuesioner pada lampiran III peraturan ini.

E. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pada pelaksanakan survei kepuasan masyarakat di Unit Layanan Pengaduan Konsumen Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan oleh tim survey yang terdiri dari:

Penanggungjawab : Ketua Tim Fungsi Pelayanan Publik dan Indeks Kesadaran Masyarakat

Pelaksana survey :
- Petugas Pelayanan Publik PNBP Bagian Tata Usaha
- Petugas Pelayanan Publik Fungsi Informasi dan Komunikasi
- Petugas Pelayanan Publik Fungsi Sertifikasi

F. JADWAL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan pada setiap pelayanan publik yang dilakukan di Balai Besar POM di Semarang bulan Desember 2023

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

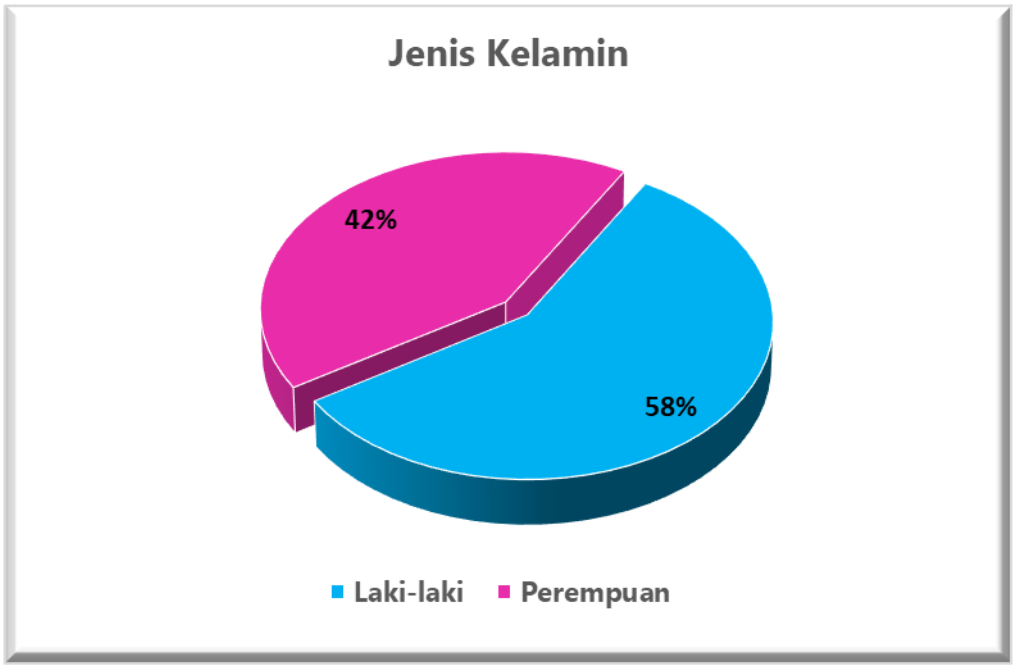
Jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Semarang pada bulan Desember 2023 adalah 26 orang terdiri dari :

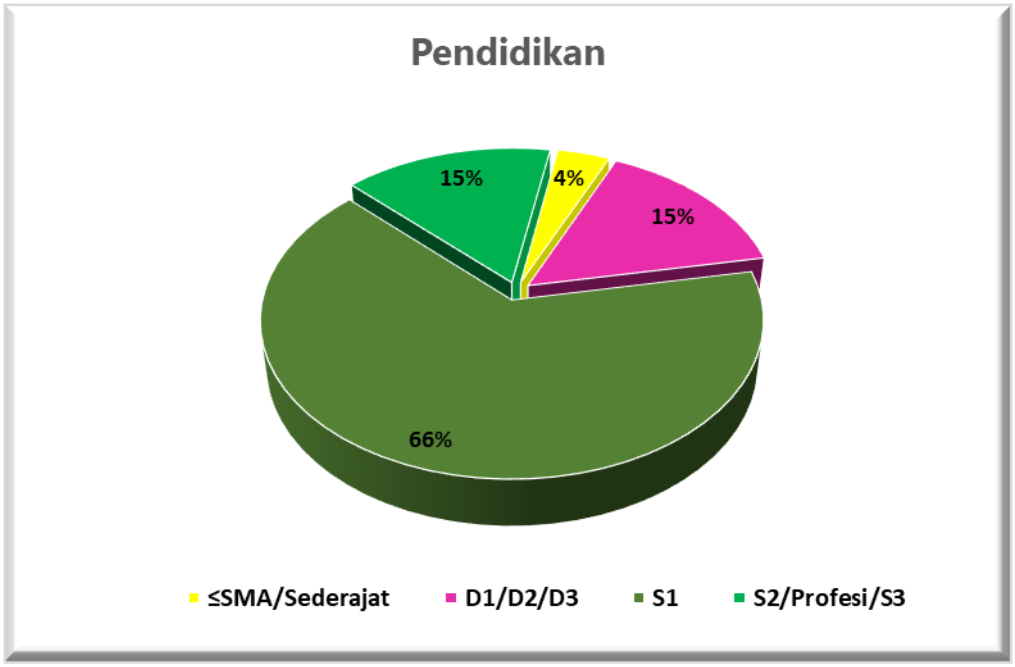
a. Jenis Kelamin
   - Laki- Laki : 15 Orang
   - Perempuan : 11 Orang

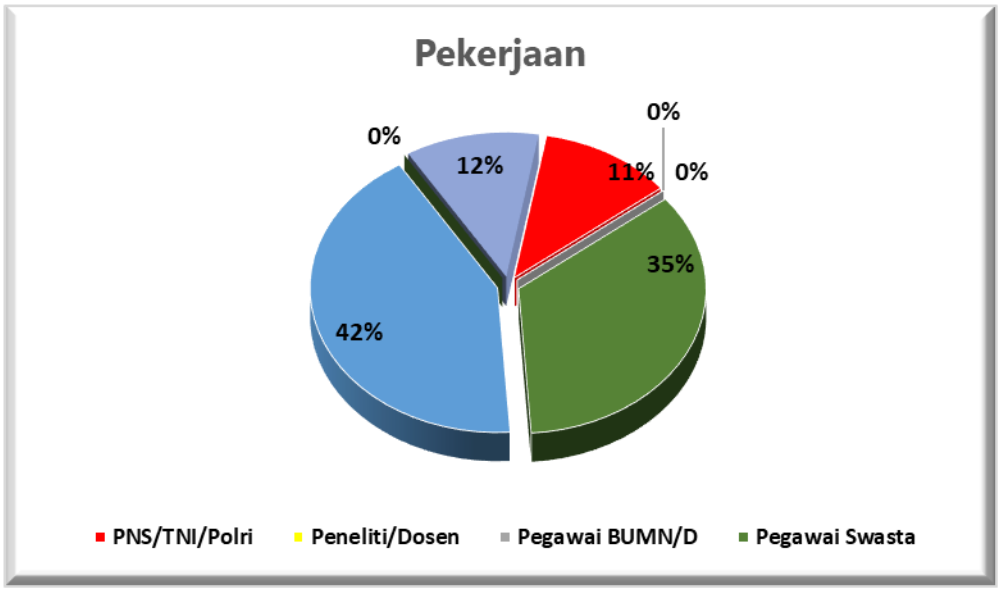
b. Pendidikan
   - ≤SMA/Sederajat : 1 Orang
   - D1/D2/D3 : 4 Orang
   - S1 : 17 Orang
   - S2/Profesi/S3 : 4 Orang

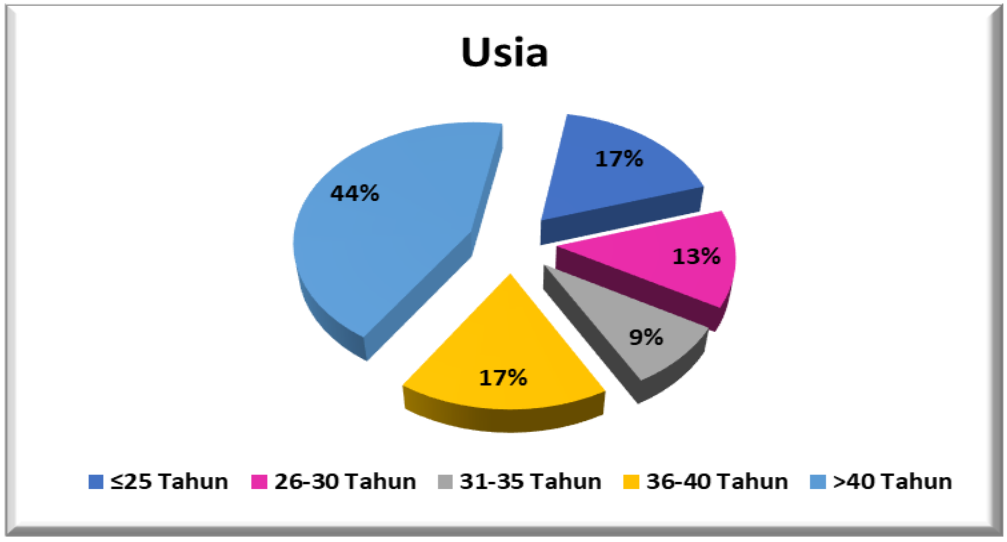
c. Pekerjaan
   - PNS/TNI/Polri : 3 Orang
   - Peneliti/ Dosen : -
   - Pegawai BUMN/D : -
   - Pegawai Swasta : 9 Orang
   - Wiraswasta : 11 Orang
   - Pelajar/Mahasiswa : -
   - Lainnya : 3 Orang

d. Usia
   - ≤25 Tahun : 4 Orang
   - 26-30 Tahun : 3 Orang
   - 31-35 Tahun : 2 Orang
   - 36-40 Tahun : 4 Orang
   - >40 Tahun : 12 Orang


Jenis Kelamin
42%
58%
Laki-laki
Perempuan


Pendidikan
15%
4%
15%
66%
≤SMA/Sederajat
D1/D2/D3
S1
S2/Profesi/S3





3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Uraian	**Nilai Unsur**								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
Nilai SKM per Unsur	94,87	93,59	94,66	95,51	96,15	96,79	95,51	94,87	93,59
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**95,06 (A atau Sangat Baik)**								

Penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik BBPOM di Semarang yang tercantum dalam survei adalah :

U1 Persyaratan Pelayanan
U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3 Waktu Penyelesaian
U4 Biaya/ tarif dalam pelayanan
U5 Kesesuaian Produk Layanan
U6 Kompetensi Petugas
U7 Perilaku Petugas
U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan
U9 Sarana dan Prasarana

Untuk bentuk jawaban kuesioner, dibagi menjadi 6 (enam) kategori, yaitu :

1. Sangat Tidak Baik, diberi nilai persepsi “1”;
2. Tidak Baik, diberi nilai persepsi “2”;
3. Kurang Baik, diberi nilai persepsi “3”;
4. Cukup Baik, diberi nilai persepsi ”4”;
5. Baik, diberi nilai persepsi “5” dan
6. Sangat Baik, diberi nilai persepsi “6.

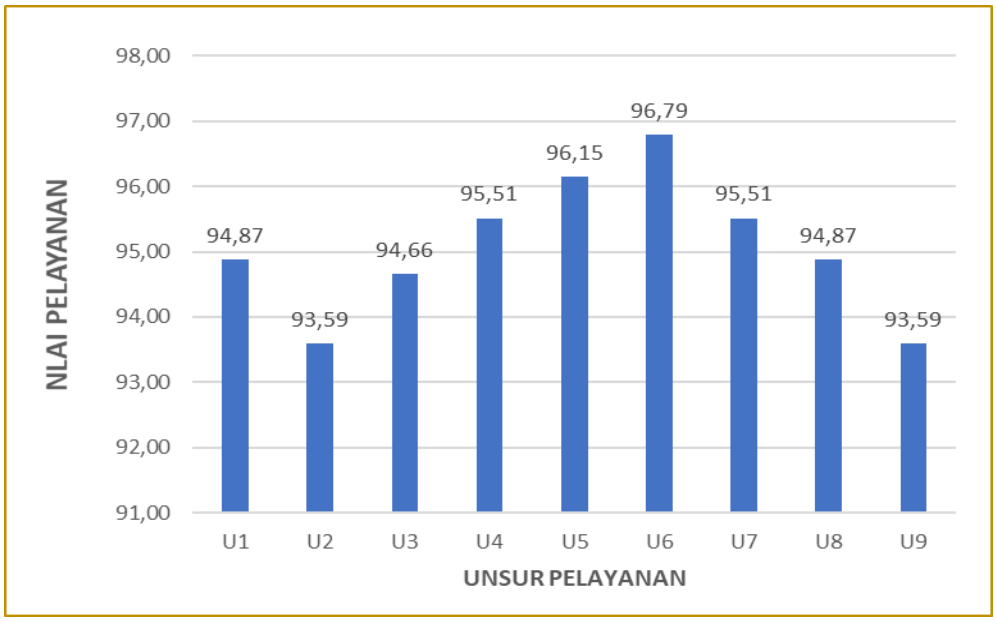
Hasil pengisian kuesioner selama Bulan Desember 2023 dapat dilihat pada tabel berikut ini :
Tabel 1. Hasil Jawaban Responden Terhadap Kuesioner Kepuasan Masyarakat

NO RESPONDEN	NILAI LAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6
6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5
23	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5
24	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6
25	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	26										
Jumlah Nilai Perunsur	148	146	147	148	148	149	150	151	149	148	146
NRR Per Unsur	5,69	5,62	5,65	5,69	5,69	5,73	5,77	5,81	5,73	5,69	5,62
			5,68								
NRR tertimbang	0,632	0,624	0,631			0,637	0,641	0,645	0,637	0,632	0,624
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,70										
Nilai IKM	**95,06**										

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Grafik berikut menunjukkan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan Desember 2023 terhadap nilai Unsur Pelayanan.



Nilai IKM BBPOM Semarang pada bulan Desember sebesar 95,06 dengan kategori SANGAT BAIK.

Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 26 orang responden yang memberikan jawaban kuesioner. Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survey yang masuk selama bulan Desember, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Berdasarkan grafik di atas tidak terdapat unsur layanan dengan nilai persepsi dibawah nilai 90.

Unsur yang nilainya paling tinggi pada bulan Desember adalah U6 (Kompetensi Petugas) dengan nilai 96,79. Balai Besar POM di Semarang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas petugas pelayanan publik melalui bimbingan pelatihan dan peningkatan kompetensi petugas serta terus melakukan update informasi dan peraturan terbaru terkait obat dan makanan baik secara daring maupun luring.

Terdapat dua unsur yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) dan Sarana dan Prasarana (U9) yang memiliki nilai terendah dibanding

unsur yang lain. Persepsi responden yang masih mengkaitkan prosedur pelayanan dengan prosedur pendaftaran izin edar sehingga perlu disampaikan kepada responden sebelum melakukan pengisian kuisioner. Sedang unsur terendah lainnya yaitu Sarana dan Prasarana, Balai Besar POM di Semarang terus meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pendukung pelayanan publik berupa penyediaan produk informasi antara lain brosur, leaflet, banner yang berisi alur pendaftaran baik dalam bentuk *soft file* maupun cetak yang memudahkan akses pelanggan dalam mendapatkan informasi obat dan makanan. Fasilitas ruang tunggu yang nyaman serta ketersediaan akses internet bagi pelanggan dalam memperoleh informasi obat dan makanan.

SARAN / KOMENTAR:

Pada bulan Desember terdapat 12 dari 26 responden yang bersedia memberikan komentar positif antara lain :

1. Sudah cukup baik dan semoga bisa pertahankan kualitas pelayanannya.
2. Semoga selalu memberikan pelayanan informasi dengan baik
3. Overall, BPOM semarang udah ok banget, sangat membantu, terlebih yg namanya bu nina.. Terbaik..
4. Semoga kemudahan layanan BPOM bs di manfaatkan semua UMKM. BPOM bs menjadi mengantarkan UMKM NAIK KELAS. Aamiin
5. Semoga kedepannya lebih baik lagi dlm pelayanan Publik baik dlm bentuk online (Aplikasi) maupun offline dlm bentuk sosialisasi sehingga masyarakat luas maupun pelaku usaha dpt mengenal lebih jauh layanan publik dr BPOM, terima kasih.
6. Mohon maaf tidak memberikan saran,karena informasi dan pelayanan yang diberikan kepada saya saat konsultasi secara online sangat memuaskan dan tanpa ada pungutan/biaya apapun. Dalam kesempatan ini saya atas nama pribadi dan instansi mengucapkan terimakasih atas bantuan/informasi/dan pencerahan mengenai PJAS kepada BBPOM Semarang, khususnya kepada Ibu Setya Wulan, semoga Allah membalas semua kebaikan dengan lebih, dan sekolah kami bisa mengikuti PJAS, terimakasih

RENCANA AKSI DAN TINDAK LANJUT

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 2 unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan Balai Besar POM di Semarang. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM terlampir.

No	Unsur	Prioritas Unsur Untuk Diperbaiki	Program/kegiatan	Waktu/timeline pelaksanaan	Penanggungjawab
1	U5. Kesesuaian Produk Layanan	Semoga kedepannya lebih baik lagi dlm pelayanan Publik baik dlm bentuk online (Aplikasi) maupun offline dlm bentuk sosialisasi sehingga masyarakat luas maupun pelaku usaha dpt mengenal lebih jauh layanan publik dr BPOM, terima kasih.	BBPOM di Semarang senantiasa melakukan sosialisasi baik dalam bentuk *online* melalui Melon Manis (Memberikan informasi melalui Online) dan melalui SOS (Sinau *Online* Sareng) serta bentuk *offline* dalam bentuk KIE dan pendampingan UMKM	Bulan Januari 2024	Pokja Yanblik
2	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur		Menambah Layanan di MPP Kab/ Kota sehingga makin mendekatkan layanan kepada masyarakat yang berada di luar kota Semarang	Bulan Januari 2024	Pokja Yanblik
3	U9. Sarana dan Prasarana		Penyediaan fasilitas untuk kelompok rentan (*guiding block*, video layanan informasi)	Bulan Februari 2024	Pokja Yanblik

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 95,06.
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta Sarana dan Prasarana sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Kompetensi Petugas.

Mengetahui,
Ketua Tim

Dra. Novi Eko Rini, Apt

Semarang, 05 Januari 2024
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt