BADAN POM

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

AGUSTUS 2024

BALAI BESAR POM DI SEMARANG

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 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. 96Tahun 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 publik yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Semarang sebagai salah satu penyedialayanan publik dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang layanan publik 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.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan 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 Balai Besar POM di Semarang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara 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 unit pelayanan 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.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Agustus tahun 2024 yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan terhadap layanan pemberian informasi dan pengaduan, layanan sertifikasi serta layanan pengujian.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimaberdasarkan 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 Balai Besar POM di Semarang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yangdiperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya / tarif** : 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** : 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara langsung untuk pelanggan yang mendapatkan pelayanan di kantor BBPOM di Semarang, Mall Pelayanan Publik dan secara *online* melalui tautan https://bit.ly/YanblikBBPOMSemarang untuk pelanggan yang dilayani melalui *hotline* baik pada jam kerja maupun di luar jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan di Bulan Agustus 2024 terhitung tanggal 1 Agustus hingga tanggal 31 Agustus 2024.

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 Agustus 2024 adalah 32 orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin

Laki- Laki	:	19 Orang
Perempuan	:	13 Orang

b. Pendidikan

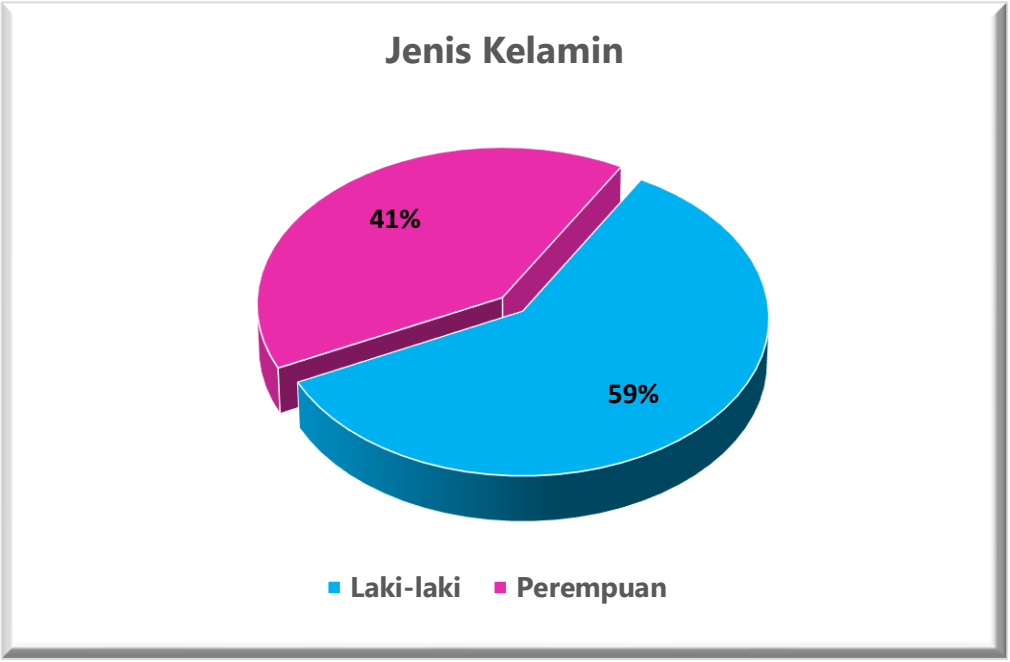
≤SMA/Sederajat	:	9 Orang
D1/D2/D3	:	3 Orang
S1	:	14 Orang
S2/Profesi/S3	:	6 Orang

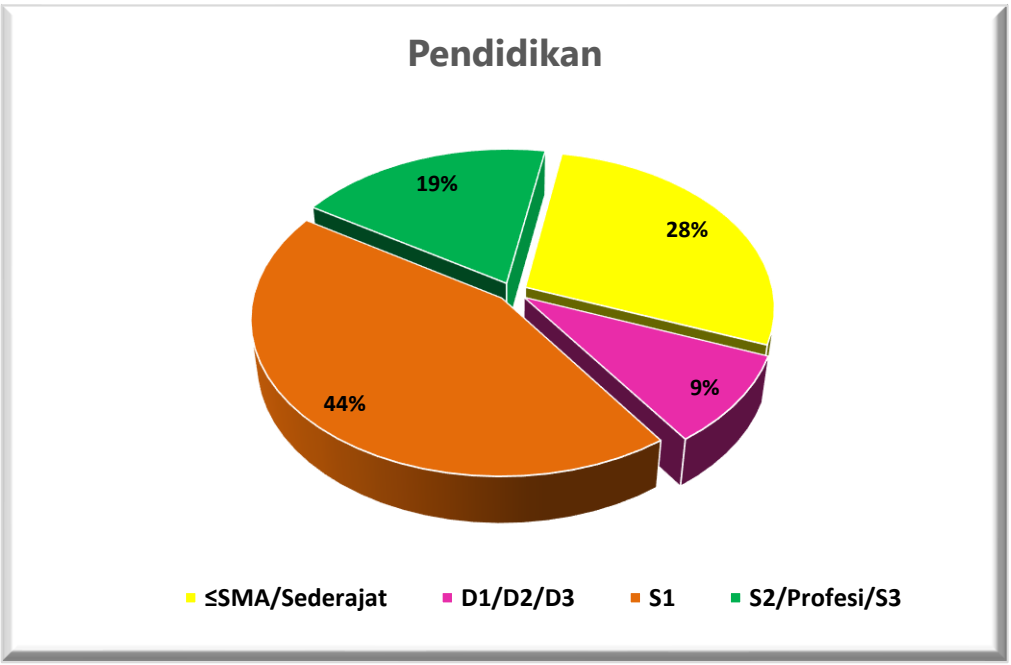
c. Pekerjaan

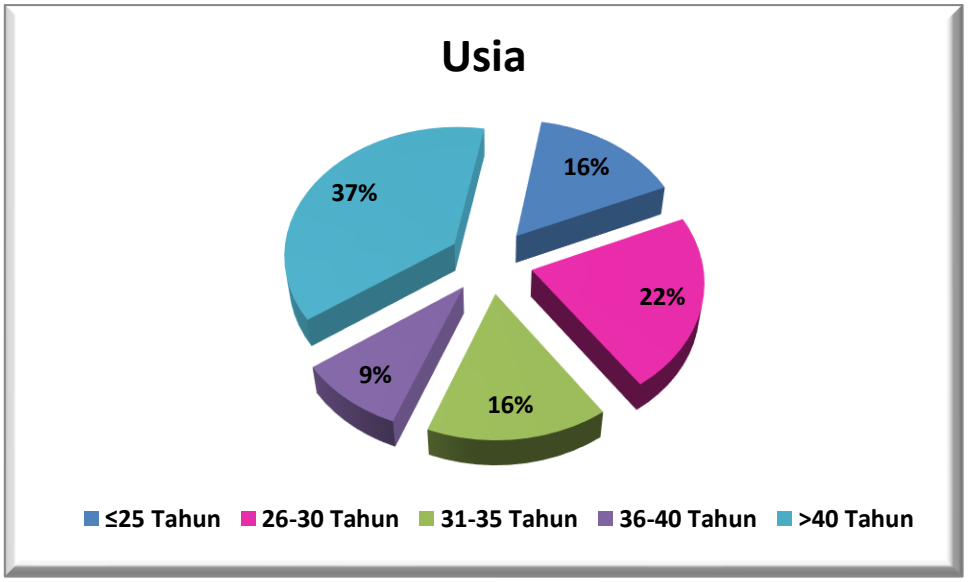
PNS/TNI/Polri	:	3 Orang
Peneliti/ Dosen	:	-
Pegawai BUMN/D	:	-
Pegawai Swasta	:	14 Orang
Wiraswasta	:	11 Orang
Pelajar/Mahasiswa	:	1 Orang
Lainnya	:	3 Orang

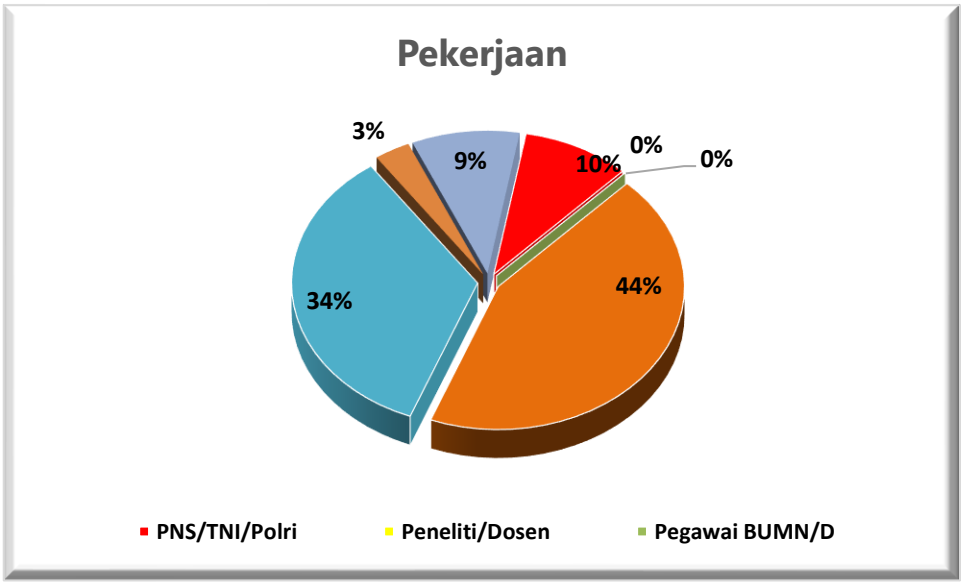
d. Usia

≤25 Tahun	:	5 Orang
26-30 Tahun	:	7 Orang
31-35 Tahun	:	5 Orang
36-40 Tahun	:	3 Orang
>40 Tahun	:	12 Orang


Jenis Kelamin
41%
59%
Laki-laki
Perempuan


Pendidikan
19%
28%
9%
44%
≤SMA/Sederajat
D1/D2/D3
S1
S2/Profesi/S3


Usia
16%
22%
16%
9%
37%
≤25 Tahun
26-30 Tahun
31-35 Tahun
36-40 Tahun
>40 Tahun


Pekerjaan
3%
9%
10%
0%
0%
44%
34%
PNS/TNI/Polri
Peneliti/Dosen
Pegawai BUMN/D

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO RESPONDEN	NILAI LAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5
5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
8	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6
9	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5
11	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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	6	6
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5
22	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

NO RESPONDEN	NILAI LAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
27	6	6	5	4	4	4	5	6	6	6	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	5
32	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	32										
Jumlah Nilai Perunsur	184	183	181	178	181	182	184	184	186	183	180
NRR Per Unsur	5,75	5,7188	5,6563	5,5625	5,6563	5,6875	5,75	5,75	5,8125	5,7188	5,63
			5,63								
NRR tertimbang	0,639	0,635	0,625			0,632	0,639	0,639	0,646	0,635	0,625
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,715										
Nilai IKM	**95,25**										

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.

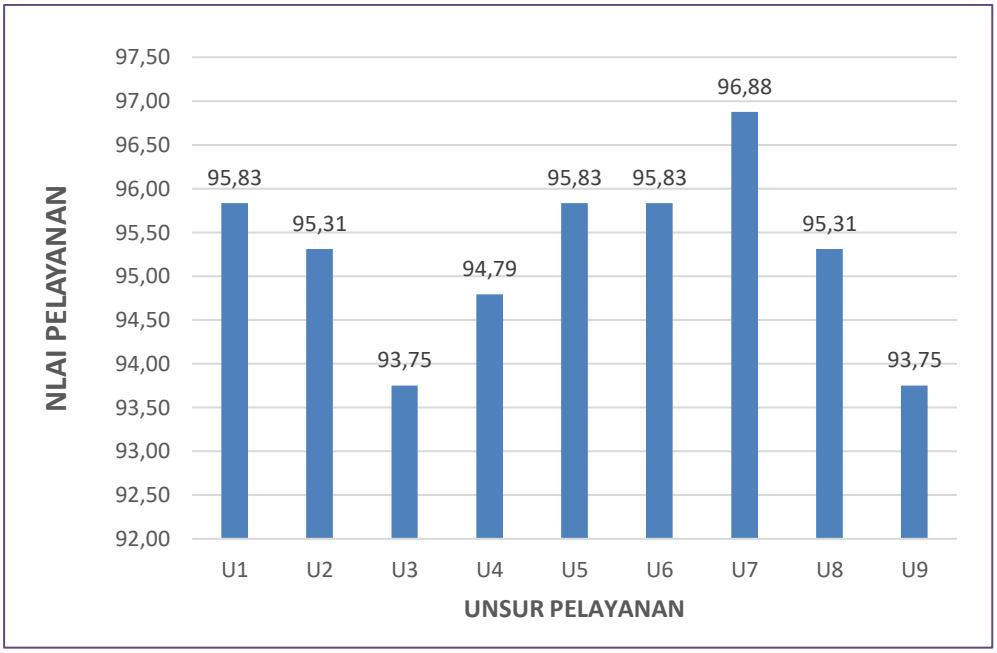
Nilai Interval Konversi	**Mutu Pelayanan**	**Kinerja Unit Pelayanan**
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BBPOM di Semarang telah dilakukan survey kepuasan masyarakat pada Bulan Agustus 2024 terhadap 32 responden yang mendapatkan pelayanan publik dengan perolehan nilai IKM sebesar 95,25 dengan kategori kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Grafik berikut menunjukkan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan Agustus 2024 terhadap nilai Unsur Pelayanan.



Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 32 orang responden yang kuesioner dengan latar belakang pekerjaan pegawai swasta (14 orang). Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survey yang masuk selama bulan Agustus, 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 Agustus adalah Perilaku Petugas (U7) dengan nilai 96,88. Balai Besar POM di Semarang senantiasa berupaya menjunjung tinggi kode etik petugas dalam memberikan pelayanan publik serta memiliki sensitivitas tinggi terhadap pengguna layanan disabilitas.

Terdapat dua unsur yang memiliki nilai terendah dibanding unsur yang lain yaitu Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 93,75 dan Sarana dan Prasarana (U9) sebesar 93,75. Ketersediaan sarana dan prasarana ramah kelompok rentan memberikan kemudahan akses pengguna layanan untuk memperoleh

informasi obat dan makanan baik secara langsung (tatap muka) maupun secara daring (subsite / media sosial).

Waktu pelayanan yang tersedia di Balai Besar POM Semarang tertuang dalam standar pelayanan publik dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang telah dilaksanakan sesuai ketentuan. Perlu adanya persamaan persepsi pada saat pengisian survei bahwa waktu dan penyelesaian layanan yang tercantum dalam survei bukan waktu memperoleh perizinan obat dan makanan melainkan waktu saat pemberian informasi dilakuakan dan diselesaian sesuai ketentuan. Publikasi waktu layanan telah dilakukan secara rutin baik melalui media cetak maupun online agar diketahui oleh masyarakat luas.

SARAN / KOMENTAR:

Pada bulan Agustus terdapat 13 dari 32 responden yang bersedia memberikan komentar positif antara lain

1. Pelayanan sangat baik
2. Semua baik, mau terus intansi bpom
3. Dibuat terobosan one step service untuk pelaku usaha dari berbagai dinas terkait
4. Sangat jelas terimakasih bu Eni
5. Tetap pertahankan kualitas layanan yang informatif ini
6. Kalau bisa di Kabupaten Kudus untuk pelayanan publik diusahakan jangan sampai 1 bulan hanya 2x lebih baik ditambah layanannnya
7. Sangat Responsif dan bagus melayani. Penjelasan jelas. Lanjutkan!
8. Pelayanan kalau bisa tidak cuma 2 hari dalam sebulan
9. Makin ditingkatkan
10. Terimakasih pelayanan terhadap masyarakat yang memerlukan sangat memuaskan terus dikembangkan sesuai etika, kejujuran, keikhlasan dan perubahan kemajuan jaman
11. Pelayanan cukup baik
12. Pelayanan sudah sangat baik,pertahankan dan tingkatkan
13. Semakin lebih baik

4. 2 Rencana dan Tindak Lanjut

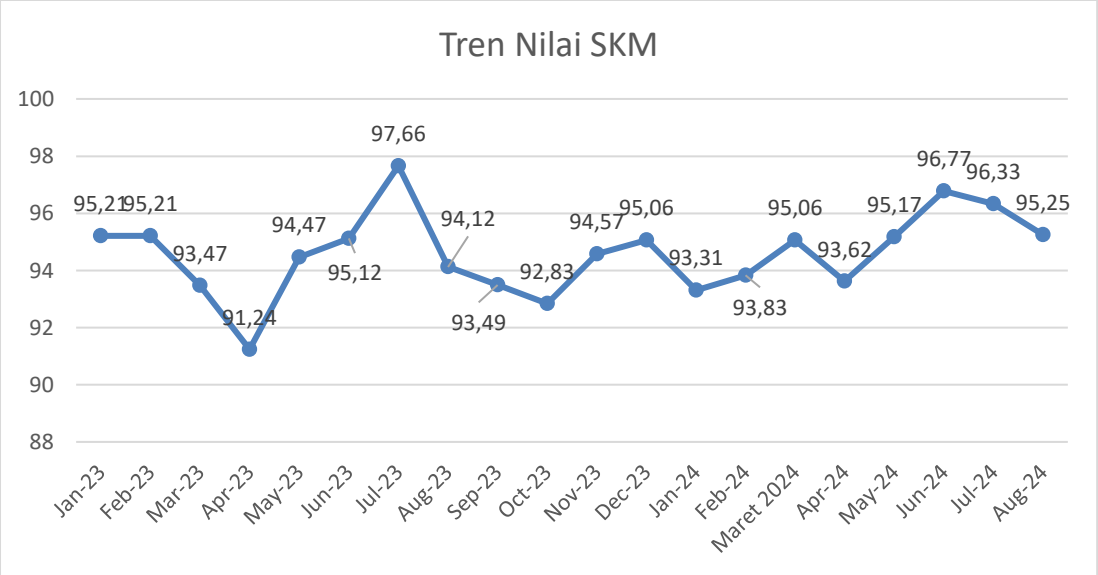
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 2 unsur 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 https://bit.ly/TLSKMSemarang2024

No	Unsur	Prioritas Unsur Untuk Diperbaiki	Program/kegiatan	Waktu/timeline pelaksanaan	Penanggungjawab
1	U3. Waktu Penyelesaian	Perbedaan persepsi waktu pelayanan yang dikaitkan dengan waktu penerbitan izin edar obat dan makanan.	• Pemberian informasi kepada pengguna layanan sebelum mengisi survei agar tercipta persamaan persepsi atas butir yang tercantum pada survei • Publikasi waktu layanan melalui media online dan cetak	September 2024	Pokja Yanblik
2	U9. Sarana dan Prasarana	• Penyediaan sarana dan prasarana ramah kelompok rentan sesuai ragam disabilitas	• Uji aksesibilitas sarana dan prasarana sesuai ragam disabilitas.	September 2024	Pokja Yanblik
3	U3. Waktu Penyelesaian (masukan pengguna layanan)	▪ Dibuat terobosan *one step service* untuk pelaku usaha dari berbagai dinas terkait ▪ Kalau bisa di Kabupaten	• Memfasilitasi pendampingan kepada pelaku usaha melalui online apabila pelayanan yang diperoleh membutuhkan tahapan	September 2024	Pokja Yanblik

		Kudus untuk pelayanan publik diusahakan jangan sampai 1 bulan hanya 2x lebih baik ditambah layanannnya ▪ Pelayanan kalau bisa tidak cuma 2 hari dalam sebulan	selanjutnya yang tidak terselesaikan pada saat datang ke kantor atau di Mal Pelayanan Publik		

4.3.1 Tren Nilai SKM

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 analisa 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 di Balai Besar POM di Semarang dari tahun 2023 hingga Bulan Agustus 2024 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, perlu adanya upaya untuk meningkatkan nilai kepuasan penerima layanan yang lebih rendah dibanding Bulan Agustus dengan nilai 96,33. Penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik serta pendampingan pelaku usaha dalam penyelesaian waktu layanan yang sesuai ketentuan

BAB V
KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan Agustus 2024, 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 95,25
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu penyelesaian (U3) sebesar 93,75 serta Sarana dan Prasarana (U9) sebesar 93,75 dan sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada Perilaku Petugas (U7) sebesar 96,88 .

Mengetahui,
Ketua Tim

Dra. Chrismartina Anggaraini R, Apt

Semarang, 05 September 2024
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt