BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

JANUARI 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 Januari 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 Januari 2024 terhitung tanggal 1 Januari hingga tanggal 31 Januari 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 Januari 2024 adalah 37 orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin

Laki- Laki	: 25 Orang
Perempuan	: 12 Orang

b. Pendidikan

≤SMA/Sederajat	: 11 Orang
D1/D2/D3	: 6 Orang
S1	: 15 Orang
S2/Profesi/S3	: 5 Orang

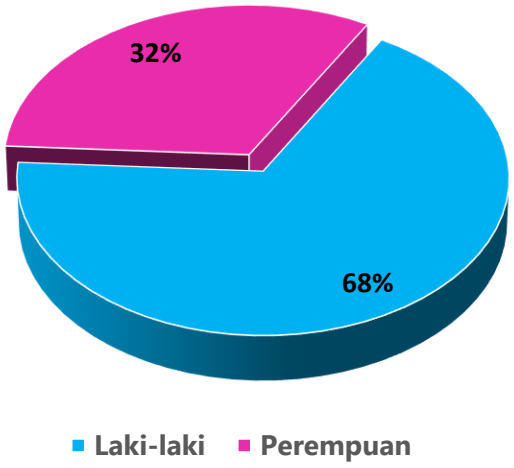
c. Pekerjaan

PNS/TNI/Polri	: - Orang
Peneliti/ Dosen	: -
Pegawai BUMN/D	: -
Pegawai Swasta	: 20 Orang
Wiraswasta	: 11 Orang
Pelajar/Mahasiswa	: 4 Orang
Lainnya	: 2 Orang

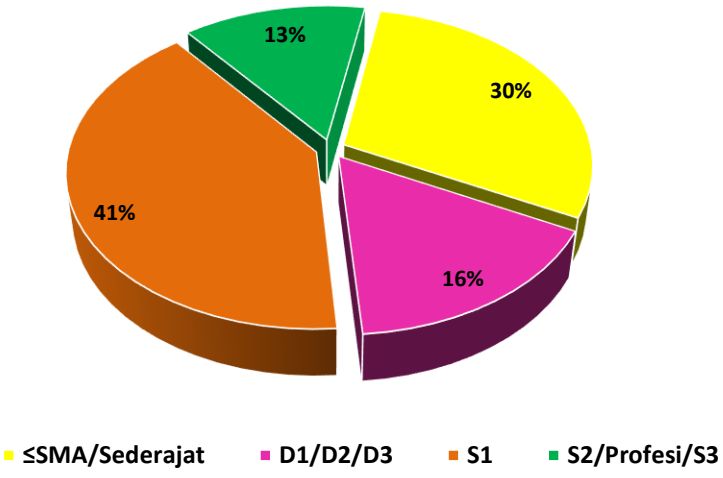
d. Usia

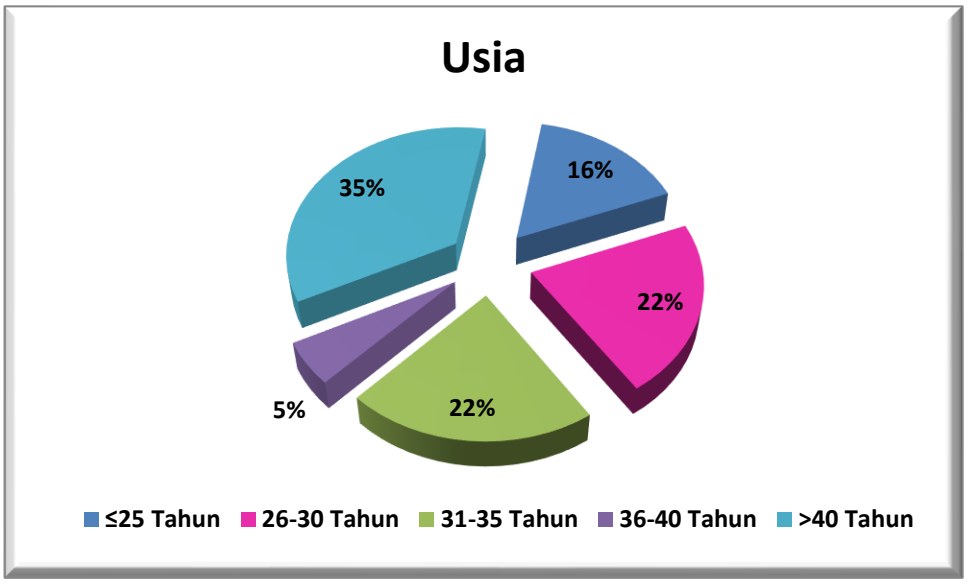
≤25 Tahun	: 6 Orang
26-30 Tahun	: 8 Orang
31-35 Tahun	: 8 Orang
36-40 Tahun	: 2 Orang
>40 Tahun	: 13 Orang

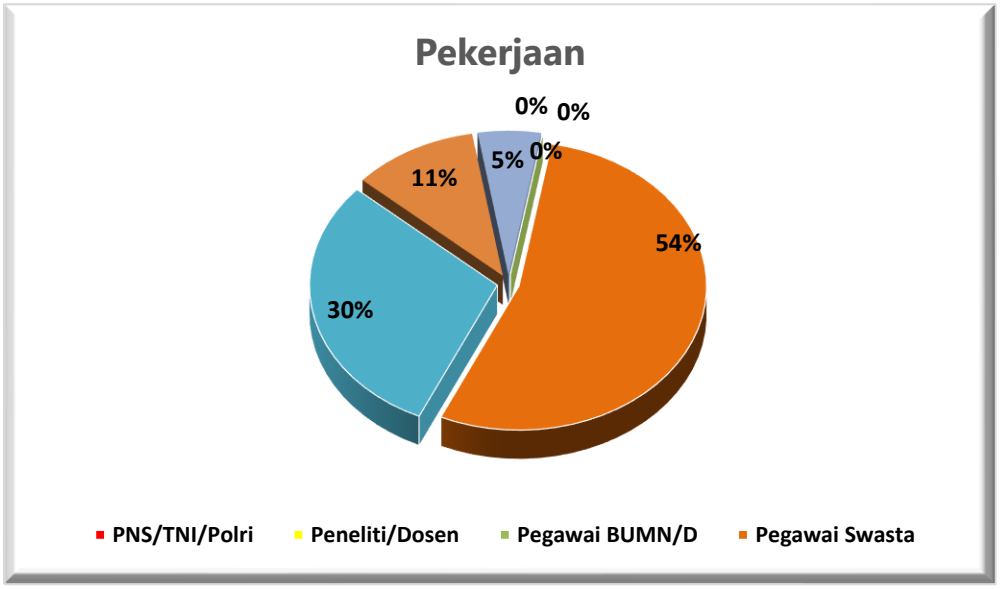
Jenis Kelamin



Pendidikan




Usia
35%
16%
22%
5%
22%
≤25 Tahun
26-30 Tahun
31-35 Tahun
36-40 Tahun
>40 Tahun


Pekerjaan
0%
0%
0%
5%
11%
54%
30%
PNS/TNI/Polri
Peneliti/Dosen
Pegawai BUMN/D
Pegawai Swasta

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	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
2	5	5	6	6	5	5	6	5	6	6	5
3	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5
7	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6
9	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5
10	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6
11	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	6	5	5	5	5	6	5	6	6	5	6
15	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
16	5	6	6	6	4	5	6	5	5	6	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5
22	6	6	6	6	6	6	6	6	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	5	5	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
28	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5
29	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6
30	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
37	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5
Jumlah Kuisioner	37										
Jumlah Nilai Perunsur	207	205	204	204	205	205	206	210	213	210	204
NRR Per Unsur	5,59	5,54	5,51	5,51	5,54	5,54	5,57	5,68	5,76	5,68	5,51
				5,52							
NRR tertimbang	0,622	0,616			0,614	0,616	0,619	0,631	0,640	0,631	0,613
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,60										
Nilai IKM	**93,31**										

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.

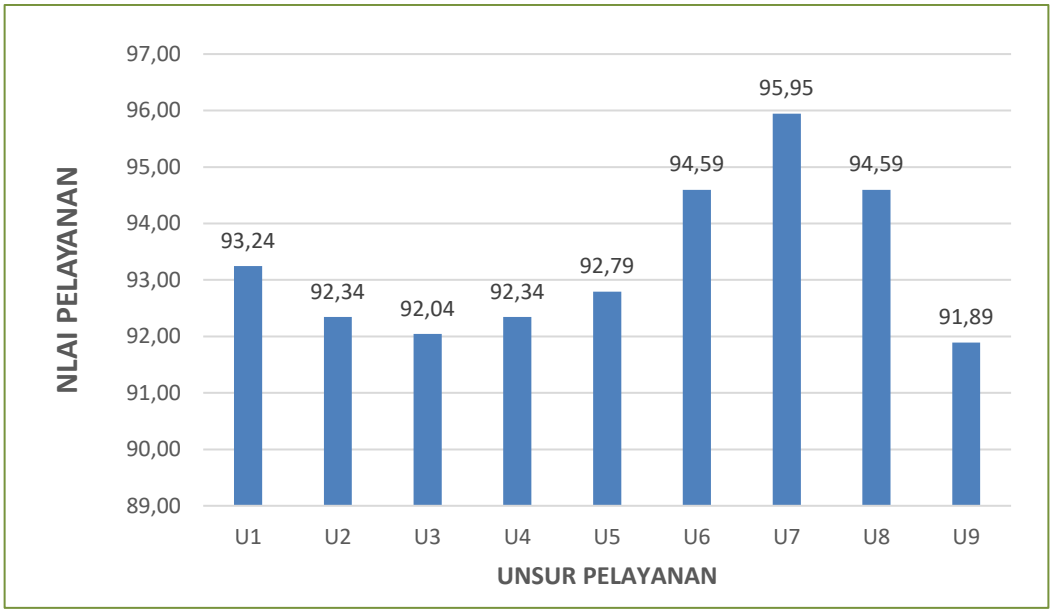
Nilai Interval Konversi	**Mutu Pelayanan**	**Kinerja Unit Pelayanan**
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BBPOM di Semarang telah dilakukan survey kepuasan masyarakat pada Bulan Januari 2024 terhadap 37 responden yang mendapatkan pelayanan publik dengan perolehan nilai IKM sebesar 93,31 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 Januari 2024 terhadap nilai Unsur Pelayanan.



Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 37 orang responden yang kuesione yang didominasi sebagian besar laki-laki dengan latar belakang pekerjaan pegawai swasta . Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survey yang masuk selama bulan Januari, 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 Januari adalah U7 (Perilaku Petugas) dengan nilai 95,95. 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 Waktu Penyelesaian (U3) serta Sarana dan Prasarana (U9) yang memiliki nilai terendah dibanding unsur yang lain.

Waktu penyelesaian mencakup waktu pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan dan respon/ kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam

pelayanan. Melalaui bimtek dan pelatihan petugas BBPOM di Semarang dibekali pengetahuan dan ketrampilan sehingga memiliki kompetensi dalam menggunakan aplikasi sistem perizinan yang saat ini sudah terintegrasi melalui OSS (*Online Single Submission*) sehingga diharapkan dapat meberikan pelayanan optimal dan cepat kepada pelanggan. Perlunya persamaan persepsi kepada pelaku usaha bahwa pengukuran waktu penyelesaian layanan adalah terselesainya layanan publik yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan standar pelayanan publik Balai Besar POM di Semarang, tidak sampai tahapan penerbitan izin edar. Hal ini dikarenakan izin edar diterbitkan oleh di Badan POM.

SARAN / KOMENTAR:

Pada bulan Januari terdapat 10 dari 37 responden yang bersedia memberikan komentar positif antara lain :

1. Sudah sangat baik dan sesuai pelayanan yang diberikan
2. Semoga pelayanan di BBPOM Semarang tambah baik dan sukses selalu
3. Pertahankan
4. Sudah sangat bagus
5. Pelayanan sangat baik sangat membantu
6. Pelayanan sangat memuaskan
7. Kaka Eni pelayanan ramah baik dan detail
8. Ada sosialisasi terkait perubahan peraturan dan sistem
9. Sudah baik
10. Pelayanan yang baik, terimakasih

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	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Ada sosialisasi terkait perubahan peraturan dan sistem	BBPOM di Semarang senantiasa melakukan publikasi terkait perkembangan peraturan dan sistem terbaru secara online melalui media sosial (instagram, facebook, dan X) maupun *offline* berupa sosialisasi secara langsung melalui SOS (Sinau *Online* Sareng) dan pemdampingan UMKM	Bulan Januari 2024	Pokja Yanblik
2	U3. Waktu Penyelesaian	Penggunaan aplikasi pendaftaran izin edar	Peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan dan FGD terkait perkembangan sistem pelayanan yang sudah berjalan untuk	Bulan Februari 2024	Pokja Yanblik

			mewujudkan sistem pelayanan yang efektif dan optimal		
3	U9. Sarana dan Prasarana	Layanan Informasi bagi kelompok rentan	Optimalisasi penyediaan sarana dan prasarana publik bagi kelompok rentan berupa video layanan informasi sehingga mampu membantu pelanggan apabila ingin konsultasi ke BBPOM di Semarang	Bulan Februari 2024	Pokja Yanblik

BAB V.
KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Bulan Januari 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 93,31.
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada Waktu Penyelesaian serta Sarana dan Prasarana sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku Petugas.

Mengetahui,
Ketua Tim

Dra. Chrismartina Anggaraini R, Apt

Semarang, 05 Februari 2024
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt