BADAN POM

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

OKTOBER 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 Oktober 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 yang diperlukan 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 setiapspesifikasi 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 Oktober 2024 terhitung tanggal 1 Oktober hingga tanggal 31 Oktober 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 Oktober 2024 adalah 30 orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin

Laki- Laki	:	15 Orang
Perempuan	:	15 Orang

b. Pendidikan

≤SMA/Sederajat	:	6 Orang
D1/D2/D3	:	0 Orang
D4/S1	:	19 Orang
S2/Profesi/S3	:	5 Orang

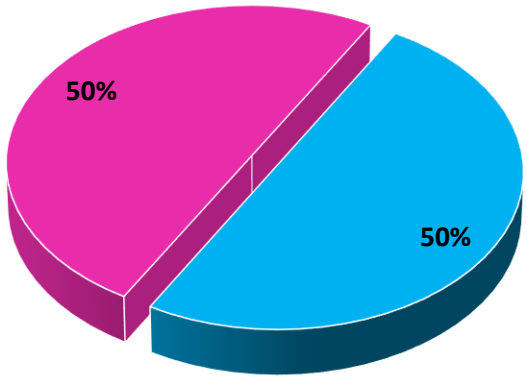
c. Pekerjaan

PNS/TNI/Polri	:	2 Orang
Peneliti/ Dosen	:	-
Pegawai BUMN/D	:	- Orang
Pegawai Swasta	:	12 Orang
Wiraswasta	:	11 Orang
Pelajar/Mahasiswa	:	2 Orang
Lainnya	:	3 Orang

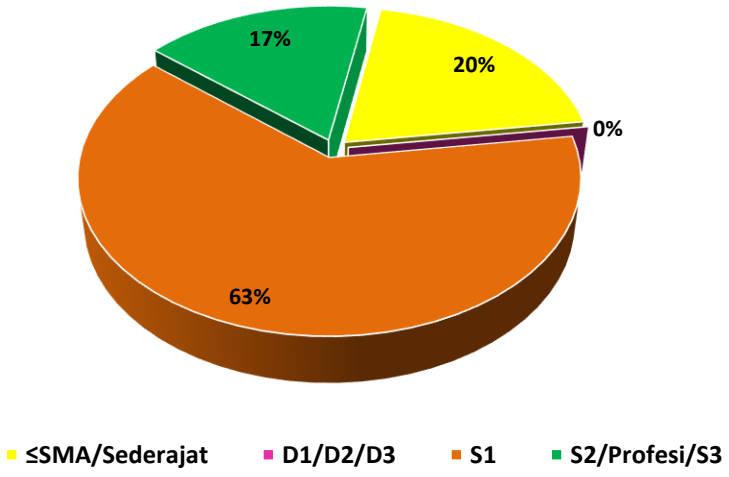
d. Usia

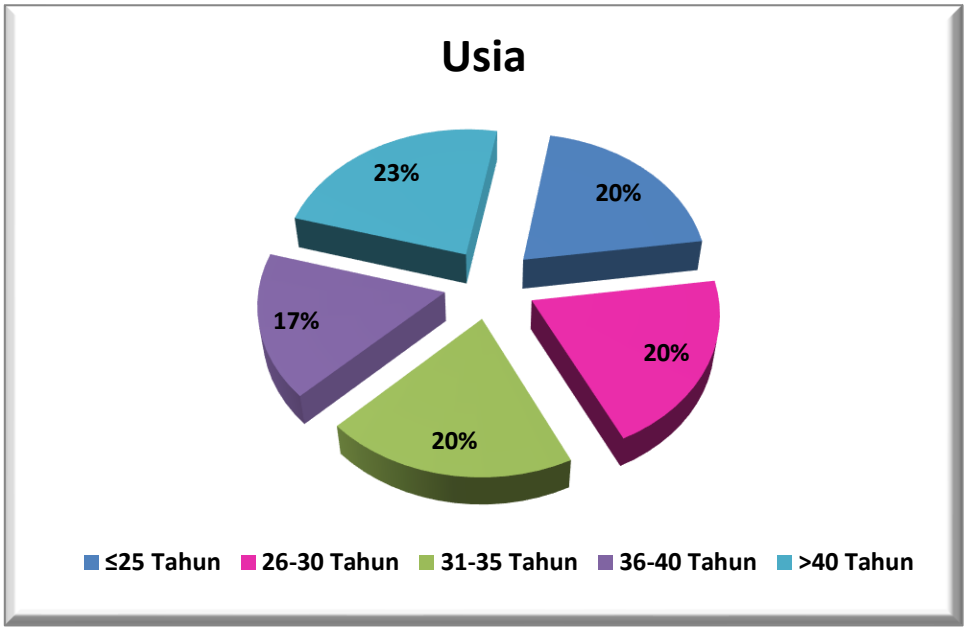
≤25 Tahun	:	6 Orang
26-30 Tahun	:	6 Orang
31-35 Tahun	:	6 Orang
36-40 Tahun	:	5 Orang
>40 Tahun	:	7 Orang

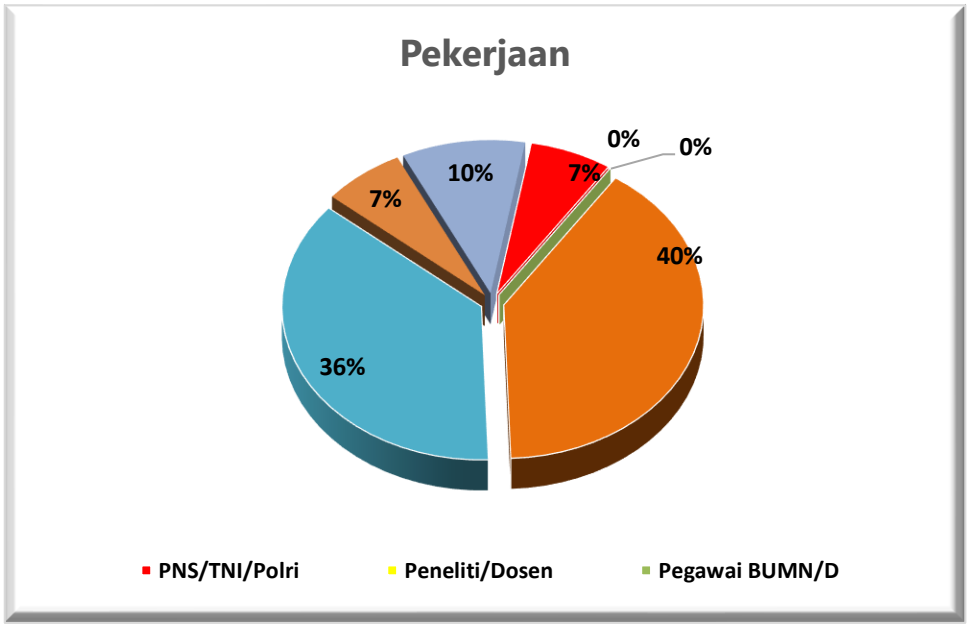
Jenis Kelamin



Pendidikan




Usia
23%
20%
17%
20%
20%
≤25 Tahun
26-30 Tahun
31-35 Tahun
36-40 Tahun
>40 Tahun


Pekerjaan
0%
0%
7%
10%
7%
40%
36%
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	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5
2	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5
9	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6
13	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5
14	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5
15	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5
18	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6
19	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	6
23	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6
28	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	30										
Jumlah Nilai Perunsur	168	169	174	166	174	171	169	177	177	175	171
NRR Per Unsur	5,60	5,63	5,8	5,53	5,8	5,7	5,63	5,9	5,9	5,83	5,70
			5,71								
NRR tertimbang	0,622	0,626	0,635			0,633	0,626	0,633	0,626	0,656	0,656
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,735										
Nilai IKM	**95,58**										

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.

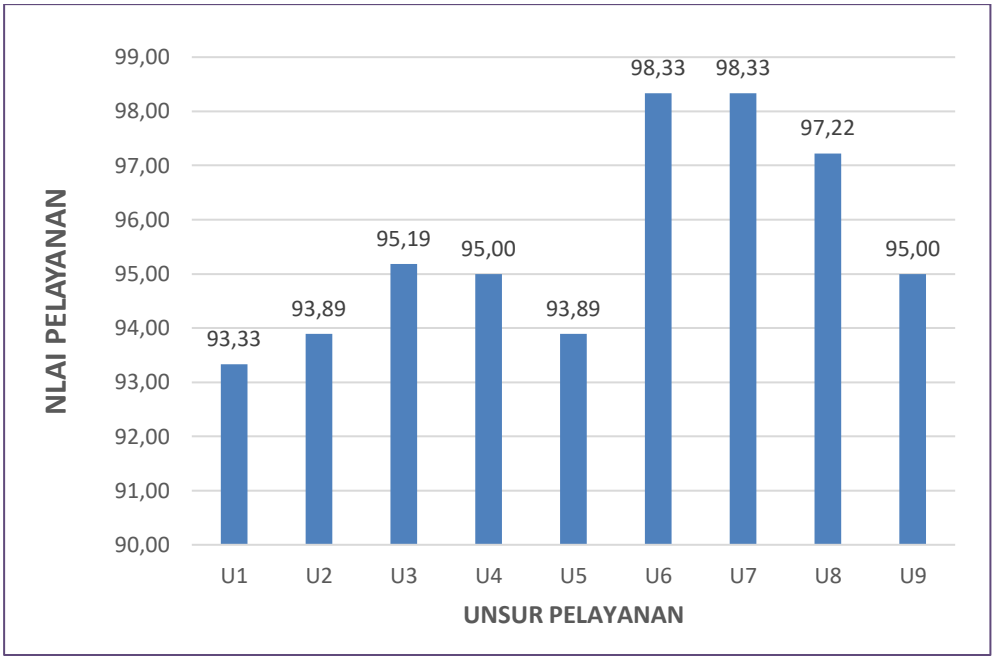
Nilai Interval Konversi	**Mutu Pelayanan**	**Kinerja Unit Pelayanan**
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BBPOM di Semarang telah dilakukan survey kepuasan masyarakat pada Bulan Oktober 2024 terhadap 30 responden yang mendapatkan pelayanan publik dengan perolehan nilai IKM sebesar 95,58 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 Oktober 2024 terhadap nilai Unsur Pelayanan.



Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 30 orang responden dengan proporsi jenis kelamin yang seimbang serta latar belakang pekerjaan yang didominasi oleh pegawai swasta (12 orang). Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survey yang masuk selama bulan Oktober, 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 Oktober adalah Kompetensi dan Perilaku Petugas (U7) dengan nilai 98,33. Balai Besar POM di Semarang senantiasa berupaya meningkatkan kompetensi dan sensitivitas petugas dalam memberikan pelayanan publik terhadap pengguna layanan disabilitas. Petugas dibekali kemampuan berbahasa isyarat melalui bimtek kerjasama dengan Pusat Studi Disabiltas.

Terdapat dua unsur yang memiliki nilai terendah dibanding unsur yang lain yaitu Persyaratan Pelayanan (U1) sebesar 93,89 dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) serta Kesesuaian Produk Layanan (U5) masing-masing sebesar 93,89. Persyaratan pelayanan dan mekanisme prosedur ini kerap dikaitkan dengan perizinan obat dan makanan yang masih dirasakan tidak mudah bagi pengguna layanan. Perlu pemberian informasi kepada pengguna layanan bahwa pelayanan BBPOM di Semarang memberikan kemudahan persyaratan serta memiliki mekanisme dan prosedur yang sudah tertuang dalam standar pelayanan publik dengan jenis layanan yang tersedia di BBPOM di Semarang. Standar Pelayanan ini dapat diakses melalui subsite, buku saku dan TV layanan, sehingga dapat dimanfaatkan oleh pengguna layanan untuk mengakses jenis layanan.

SARAN / KOMENTAR:
Pada bulan Oktober tidak ada responden yang memberikan masukan.

4. 2 Rencana dan Tindak Lanjut

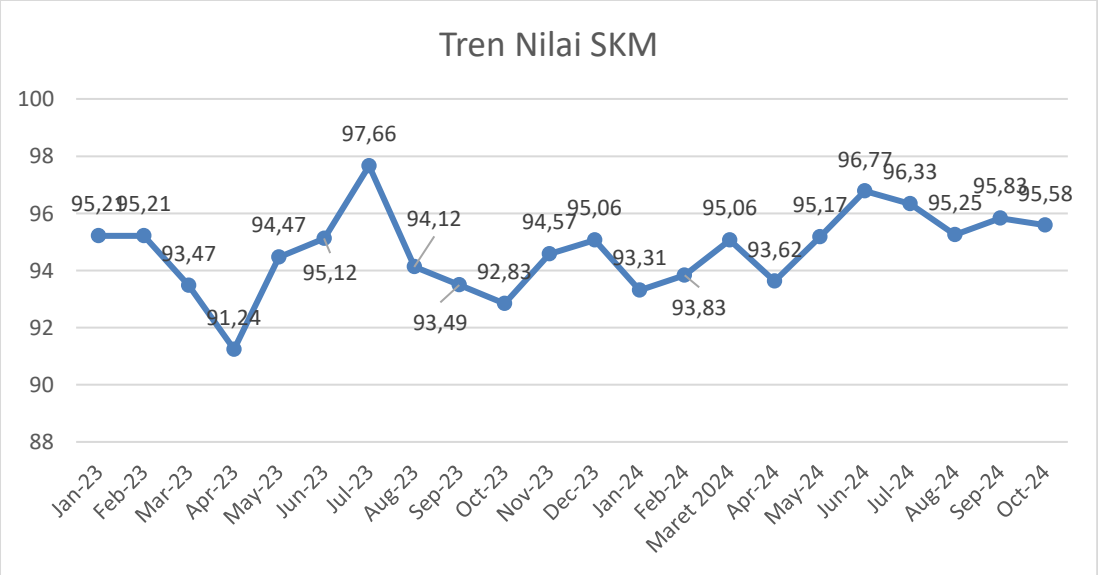
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 2 unsur 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	U1. Persyaratan pelayanan	Perbedaan persepsi persyaratan 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 persyaratan layanan melalui media online dan cetak	November 2024	Pokja Yanblik
2	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	▪ Pengguna layanan belum sepenuhnya memahami mekanisme dan prosedur	Publikasi melalui TV layanan dan media sosial sehingga pengguna layanan dapat mudah mengakses informasi	November 2024	Pokja Yanblik

3	U5. Kesesuaian Produk Layanan (U5)	▪ Pengguna layanan belum sepenuhnya jenis layanan yang tersedia di BBPOM di Semarang	Sosialisasi jenis layanan dan media sosial sehingga pengguna layanan dapat mudah mengakses informasi	November 2024	Pokja Yanblik

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 Oktober 2024 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, perlu adanya upaya untuk meningkatkan nilai kepuasan penerima layanan agar terus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna layanan dengan memberikan persyaratan pelayanan dan kemudahan prosedur melalui pendampingan pengguna layanan baik secara tatap muka maupun secara daring.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan Oktober 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 95,58
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan pelayanan (U1) sebesar 93,33; Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), dan Kesesuaian Produk Layanan (U5) masing-masing sebesar 93,89 sebagai tindak lanjut terhadap masukan pengguna layanan.

Mengetahui,
Ketua Tim

Dra. Chrismartina Anggaraini R, Apt

Semarang, 01 November 2024
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt