LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI BESAR POM di Semarang

Badan POM

TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM iii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III 5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5
3.1 Jumlah Responden SKM 5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5
BAB IV 7
ANALISIS HASIL SKM 7
5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 7
5.2 Tren Nilai SKM 7
BAB V 9
KESIMPULAN 9
LAMPIRAN 10
1. Kuesioner 10
2. Hasil Olah Data SKM 10
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 10

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. 96 Tahun 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 Balai Besar POM di Semarang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaianpengguna layanan publik terhadap pelayanan 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 Tahun 2023 pada Balai Besar POM di Semarang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner bit.ly yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan 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 setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan 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

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSemarang pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan surveikepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan <<Nama Unit Pelayanan Publik>>. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Semarang tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	35	35
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	4	4
3	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A	1	1
4	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan B	1	1
5	Pengujian Obat dan Makanan	11	11
6	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	149	149
7	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap	4	4
8	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	1	1
9	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	27	27
10	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	8	8
Jumlah		**241**	**241**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 241 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	114	47,3%
		Perempuan	127	52,7%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	45	4,5%
		DI/D2/D3	26	10,78%
		D4/S1	132	54,77%
		S2/Profesi/S3	38	15,76%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	28	11,61%
		Pegawai Swasta	113	46,9%
		Pelajar/ Mahasiswa	16	6,64%
		Dosen/Peneliti	2	0,8%
		Pegawai BUMN / BUMD	3	1,24%
		Wiraswasta	68	28,21%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	2	0,8%
		Lainnya	9	3,73%
4	Usia	≤ 25 Tahun	35	14,52%
		26 – 30 Tahun	33	13,7%
		31 – 35 Tahun	51	21,16%
		36 – 40 Tahun	45	18,67%
		≥ 41 Tahun	77	31,95%

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

Pengolahan data SKM menggunakan [excel/aplikasi] dan diperoleh hasil sebagai berikut :Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	85,71	87,14	89,21	90,00	89,52	94,76	93,33	92,38	88,10	**90,02**
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	91,67	91,67	88,89	91,67	83,33	91,67	87,50	87,50	87,50	**89,04**
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A	83,33	83,33	88,89	83,33	83,33	100	100	83,33	100	**89,51**

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan B	83,33	83,33	94,44	100	100	100	100	100	100	**95,68**
Pengujian Obat dan Makanan	93,94	92,42	91,41	93,94	92,42	93,94	96,97	93,94	89,39	**93,15**
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	92,86	90,48	93,65	97,62	92,86	95,24	95,24	95,24	95,24	**94,27**
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap	91,67	91,67	98,61	100	95,83	100	100	100	100	**97,53**
Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	83,33	83,33	72,22	100	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	**83,95**
Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	90,74	92,59	91,36	94,44	88,89	88,27	91,36	90,74	88,89	**90,81**
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	89,58	89,58	88,89	97,92	87,50	87,50	91,67	87,50	83,33	**89,27**

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	94,07	94,4	0,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,17	94,54	0,37

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U3	Waktu Penyelesaian	94,07	94,47	0,4
U4	Biaya/Tarif	93,97	95,78	1,81
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,15	93,91	0,76
U6	Kompetensi Pelaksana	94,48	95,85	1,37
U7	Perilaku Pelaksana	96,52	96,27	0,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,27	95,37	1,1
U9	Sarana dan Prasarana	92,94	94,12	1,18
Nilai SKM Unit Layanan		**94,18**	**94,97**	**0,79**

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)

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui pembahasan internal pada tanggal 15 September 2023 .Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Persyaratan (U1)	1. Perubahan regulasi sebagai implementasi UU Cipta Kerja No 11 Tahun 2020 dengan terbitnya PerBPOM 22 tahun 2021 tentang Izin Penerapan CPPOB, sehingga terjadi perubahan sistem pengajuan dan persyaratannya 2. Pelanggan tidak memahami persyaratan pengajuan IP CPPOB dan belum terbiasa dengan pengajuan melalui aplikasi (secara online)	1. Sosialisasi/bimbingan teknis kepada UMK Pangan Olahan bekerjasama dengan lintas sektor 2. Sosialisasi/bimbingan teknis kepada UMK Pangan Olahan secara online melalui SOS 3. Melakukan pendampingan secara langsung kepada UMK Pangan Olahan melalui kegiatan GAP Assesment	Oktober 2023	Tim Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	1. IP CPPOB yang sudah terbit tidak muncul disistem OSS 2. Notifikasi KSWP (pajak) tidak valid pada sistem e-sertifikasi .pom.go.id 3. Pelangan yang sebagian besar UKM tidak memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan aplikasi	1.Memberikan pelayanan konsultasi dan pendampingan UMK pangan olahan terkait persyaratan dan prosedur IP CPPOB termasuk ketepatan pemilihan PB UMKU dan bentuk sediaan 2. Koordinasi dengan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan OLahan	September 2023	Tim Sertifikasi

				3. melakukan kegiatan jemput bola ke sentra produksi		
		Waktu Penyelesaian (U3)	Pengajuan yang disubmit pelaku usaha tidak lengkap, sehingga akan dikembalikan oleh evaluator untuk diminta perbaikan dan penambahan kekurangan, hal tersebut menambah waktu proses pengajuan	1. melakukan layanan konsultasi dan pendampingan kepada pelaku usaha terkait kelengkapan persyaratan IP CPPOB sebelum mengirim pengajuan 2. Evaluator melaksanakan desk pengajuan IP CPPOB dan Jemput Bola ke setra produksi	September 2023	Tim Sertifikasi
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baikk	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (5)	1. Perubahan tata cara pengajuan sistem pengajuan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik sebagai implementasi UU Cipta Kerja No 11 Tahun 2020 (melalui sistem OSS untuk melakukan pemilihan PB UMKU sebagai jembatan ke sistem sertifikasicdob.pom.go.id 2. Perbaikan CAPA 2 x 40 hari 3. Pelanggan belum memahami alur proses dan persyaratan (kompetensi APJ)	1. Melakukan layanan konsultasi dan pendampingan pada pelanggan 2. Melaksanakan Desk CAPA,diluar sistem (posisi permintaan CAPA) 3.Menyarankan untuk ikut kegiatan smart CDOB untuk meningkatkan kompetensi APJ	Oktober 2022	Tim Sertifikasi
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	2. Dokumen Sertifikat yang sudah terbit tidak muncul disistem OSS	1. Memberika layanan konsultasi dan pemverian informasi 2. Memberikan informasi kepada pelanggan jika menyampaikan pengaduan/terkendala terkait sistem/aplikasi bisa langsung memanfaatkan fitur live	Oktober 2023	Tim Sertifikasi

				chat di sub site sertifikasicdob.pom.go.id		
		Sarana dan Prasarana (U9)	3. Notifikasi KSWP (pajak) tidak valid pada sistem e-sertifikasi .pom.go.id	1. Pelanggan membuat back up data dan perbaikan CAPA (Excel, word, google drive) 2. Untuk data dukung yang filenya tidak dapat dibuka disiapkan google drive untuk pengiriman datadukung diluar sisitem dan ditambahkan catatan pada sistem	Oktober 2022	Tim Sertifikasi
3	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik secara Bertahap Golongan A	Persyaratan (U1)	1.Pelanggan adalah pelaku usaha mikro kecil dan menengah yang belum memiliki pengetahuan terkait persyaratan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A 2.Belum memiliki penanggungjawab teknis atau penanggung jawab teknisnya tidak memahami aspke CPKB (belum kompeten)	1. Memberikan layanan konsultasi dan informasi kepada pelanggan terkait persyaratan dan prosedur Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A 2. Melakukan Pendampingan kepada Pelanggan melalui GAP Assesment 3. Melaksanakan desk dokumen pada pelangan yang dalam tahap pengajuan 4.Melaksanakan desk CAPA kepada Pelanggan sebagai Tindak Lanjut Perbaikan hasil pemeriksaan	Oktober 2022	Tim Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	1. Perubahan tata cara pengajuan sistem pengajuan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	1. Melakukan pendampingan terhadap pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pengajuan di sistem. 2. Melakukan koordinasi dengan	Oktober 2023	Tim Sertifikasi

			sebagai implementasi UU Cipta Kerja No 11 Tahun 2020 (melalui sistem OSS untuk melakukan pemilihan PB UMKU) 2. Dokumen Sertifikat yang sudah terbit tidak muncul disistem OSS 3 Pelangan tidak memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan aplikasi	Direktorat Pengawasan Kosmetik Badan POM untuk mengawal proses pada OSS		
		Biaya/Tarif (U4)	1. Pelanggan melakukan pengurusan melalui pihak ketiga 2. Pelanggan memasukan biaya perbaikan sarana sebagai beban pengurusan perijinan di BPOM	1. Melakukan pelayanan pendampingan UMKM kosmetik terkait persyaratan dan prosedur Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A , memberdayakan peran penanggung jawab 2. mengedukasi pelangan bahwa pemenuhan sarana prasarana untuk bisa menjamin kualitas dan keamanan produk 3. Pengurusan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A tidak dikenakan biaya	Oktober 2024	Tim Sertifikasi
4	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan B	Persyaratan (U1)	1.Pelanggan adalah pelaku usaha mikro kecil dan menengah yang belum memiliki pengetahuan terkait persyaratan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan B 2.Belum memiliki	1. Memberikan layanan konsultasi dan informasi kepada pelanggan terkait persyaratan dan prosedur Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan B	Oktober 2022	Tim Sertifikasi

			penanggungjawab teknis atau penanggung jawab teknisnya tidak memahami aspke CPKB (belum kompeten)	2. Melakukan Pendampingan kepada Pelanggan melalui GAP Assesment 3. Melaksanakan desk dokumen pada pelangan yang dalam tahap pengajuan 4.Melaksanakan desk CAPA kepada Pelanggan sebagai Tindak Lanjut Perbaikan hasil pemeriksaan		
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	1. Perubahan tata cara pengajuan sistem pengajuan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A sebagai implementasi UU Cipta Kerja No 11 Tahun 2020 (melalui sistem OSS untuk melakukan pemilihan PB UMKU) 2. Dokumen Sertifikat yang sudah terbit tidak muncul disistem OSS 3 Pelangan tidak memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan aplikasi	1. Melakukan pendampingan terhadap pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pengajuan di sistem. 2. Melakukan koordinasi dengan Direktorat Pengawasan Kosmetik Badan POM untuk mengawal proses pada OSS	Oktober 2023	Tim Sertifikasi
5	Pengujian Obat dan Makanan	U9 (sarana prasarana)	Persepsi Pelanggan yang kurang tepat terkait keterbatasan kapasitas uji dengan kurangnya sarana dan prasarana . .	Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada Pelanggan terkait terbatasnya kapasitas uji serta pengaturan volume sampel masuk agar tidak menumpuk di bulan-bulan tertentu	31 Desember 2023	Ka Tim Pengujian
		U3 (Waktu Penyelesaian)	Pelanggan mengharapkan peningkatan kecepatan layanan dan kecepatan aplikasi	Melakukan pembahasan dan kaji ulang terkait penyelesaian uji sampel, serta memperbarui standar penyelesaian	31 Desember 2023	Ketua Tim Pengujian

				layanan uji		
		U5 (produk spesifikasi jenis layanan)	Dari saran-saran responden belum dapat diidentifikasi hal-hal yang perlu menjadi fokus untuk ditingkatkan terkait produk spesifikasi jenis layanan pengujian	IProduk spesifikasi jenis layanan pengujian yang diberikan kepada pelanggan akan ditingkatkan kualitasnya	31 Desember 2023	Ketua Tim Pengujian
6	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	U1 (Persyaratan)	Persepsi pelanggan yang kurang tepat terkait persyaratan. Karena yang dimaksud dengan persyaratan adalah persyaratan dalam memperoleh layanan informasi dan pengaduan, sedangkan menurut konsumen persyaratan yang dimaksud adalah persyaratan dalam mengurus izin edar. Sehingga penilaian terhadap persyaratan dalam memperoleh layanan informasi menjadi tidak maksimal penilaiannya.	Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada pelanggan bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah persyaratan dalam memperoleh layanan informasi dan pengaduan, bukan persyaratan pengurusan izin edar.	31 Desember 2023	Katim Pelayanan Publik
		U2 (Sistem Mekanisme dan Prosedur)	Persepsi pelanggan yang kurang tepat terkait kemudahan prosedur atau alur pelayanan, karena yang dimaksud dengan kemudahan prosedur atau alur pelayanan ini adalah kemudahan dalam mendapat layanan informasi dan pengaduan, dan bukan tentang prosedur atau alur pelayanan izin edar.	Meningkatan informasi dan pemahaman kepada pelanggan bahwa yang dimaksud dengan prosedur atau alur layanan adalah prosedur atau alur layanan dalam memperoleh pelayanan informasi dan pengaduan, dan bukan mengenai prosedur atau alur layanan izin edar.	31 Desember 2023	Katim Pelayanan Publik
		U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)	Dari saran-saran yang diberikan oleh responden, belum dapat diidentifikasi hal-hal yang perlu menjadi fokus untuk ditingkatkan dalam memberikan layanan informasi.	Layanan informasi dan pengaduan yang diberikan akan ditingkatkan kualitasnya sesuai standar layanan.	31 Maret 2024	Katim Pelayanan Publik
7	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat	Persyaratan (U1)	1. Pelanggan pemohon Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1. Memberikan layanan konsultasi dan informasi kepada pelanggan terkait persyaratan dan prosedur Sertifikat	Oktober 2023	Tim Sertifikasi

	Tradisional yang Baik secara Bertahap		adalah UMK dan terdapat beberapa penanggungjawab teknis yang belum memiliki pengetahuan dan Pemahaman terkait Aspek CPOTB 2. Beberapa pelanggan yang akan berproses Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap belum memiliki penanggung jawab teknis	pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap 2. Melakukan Pendampingan kepada Pelanggan melalui GAP Assesment 3. Melaksanakan desk dokumen pada pelangan yang dalam tahap pengajuan 4.Melaksanakan desk CAPA kepada Pelanggan sebagai Tindak Lanjut Perbaikan hasil pemeriksaan		
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	1. Perubahan tata cara pengajuan sistem pengajuan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara sebagai implementasi UU Cipta Kerja No 11 Tahun 2020 (melalui sistem OSS untuk melakukan pemilihan PB UMKU Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahapsebagai jembatan ke sisisten e-sertifikasi.pom.go.id 2. Dokumen Sertifikat yang sudah terbit tidak muncul disistem OSS 3. Notifikasi KSWP (pajak) tidak valid pada sistem e-sertifikasi .pom.go.id 4. Pelangan tidak memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan aplikasi	1. Melakukan pendampingan terhadap pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pengajuan di sistem. 2. Melakukan koordinasi dengan Direktorat Pengawasan Produksi Obat Tradisional Badan POM jika terkendala disistem e-sertifikasi.pom.go.id	Oktober 2023	Tim Sertifikasi
		Produk Spesifikasi Layanan (U5)	Sistem OSS merupakan portal utama pemilihan PB UMKU Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap seringkali trouble (Dokumen Sertifikat yang sudah terbit tidak muncul disistem OSS)	1. Melakukan pendampingan terhadap pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pengajuan di sistem. 2. Melakukan koordinasi dengan Direktorat Pengawasan Produksi Obat Tradisional Badan POM jika terkendala disistem e-sertifikasi.pom.go.id	Oktober 2023	Tim Sertifikasi
8	Rekomendasi	Waktu	Pengajuan yang	1. melakukan layanan	Oktober 2023	Tim Sertifikasi

	sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	Penyelesaian (U3)	disubmit pelaku usaha tidak lengkap, sehingga akan dikembalikan oleh evaluator untuk diminta perbaikan dan penambahan kekurangan, hal tersebut menambah waktu proses pengajuan	konsultasi dan pendampingan kepada pelaku usaha terkait kelengkapan persyaratan sebelum mengirim pengajuan 2. Evaluator melaksanakan desk dokumen pengajuan dan desk CAPA tindak lanjut hasil pemeriksaan		
		Persyaratan (U1)	- Dokumen persyaratan yang harus diinput pada isian PB UMKU di sistem OSS terdapat sedikit perbedaan dengan cek list daftar periksa petugas - Pelanggan/pemnanggung jawab sarana belum memiliki kompetensi dalam penyusunan dokumen pesyaratan	1. Sosialisasi terkait prosedur dan penyiapan dokumen Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika 2. Pendampingan pemmbuatan contoh Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika sebagai persyaratan	Desember 2023	Tim Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	Perubahan tata cara pengajuan sistem pengajuan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara sebagai implementasi UU Cipta Kerja No 11 Tahun 2020 (melalui sistem OSS untuk melakukan pemilihan PB UMKU)	Memberikan layanan konsultasi dan pendampingan kepada pelaku usaha dalam pengajuan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Desember 2023	Tim Sertifikasi
9	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Kompetensi Pelaksana (U6)	- Terdapat perbedaan persepsi antara evaluator dalam evaluasi SKI	Melakukan kegiatan persamaan persepsi antar petugas balai Mengikuti forkom dan bimtek untuk evaluator oleh pusat	September 2023	Tim Sertifikasi
		Produk Spesifikasi Layanan (U5)	Proses update pembayaran ke sistem e-bpom delay (status sent di sistem e-bpom walau sudah membayar sehingga pengajuan belum masuk ke sistem)	Melakukan koordinasi dengan Tim Pusdatin	September 2023	Tim Sertifikasi
		Sarana dan Prasarana (U9)	Sistem e-bpom sering mengalami gangguan sejak migrasi ke Pusat data Nasional Notifikasi pengajuan nonaktif	Melakukan koordinasi dengan Tim Pusdatin dan Direktorat terkait	September 2023	Tim Sertifikasi
10	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana (U9)	- Sistem e-bpom sering mengalami gangguan sejak migrasi ke Pusat data Nasional (terkendala Vallid	Melakukan koordinasi dengan Tim Pusdatin dan Direktorat terkait	September 2023	Tim Sertifikasi

			KSWP, Status sent walau sudah membayar, terkendala billing ID) - Notifikasi pengajuan nonaktif			
		Kompetensi Pelaksana (U6)	- Terdapat perbedaan persepsi antara evaluator dalam evaluasi SKI	Melakukan kegiatan persamaan persepsi antar petugas balai Mengikuti forkom dan bimtek untuk evaluator oleh pusat	September 2023	Tim Sertifikasi
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)	Belum tersedia fasilitas live chat pada sistem e-bpom	Menjebatani keluhan pelaku usaha melalui WAG pelanggan dan WAG Monev dengan e-bpom	September 2023	Tim Sertifikasi

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan,diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Kalau bisa agar ditambahkan pelayanan BPOM Di wilayah Magelang Jadi saat terjadi kendala yang ringan atau ingin konsultasi kami tidak perlu jauh-jauh ke semarang. kami merekomendasikan agar dapat membuka pelayanan di MALL PELAYANAN PUBLIK Di Kota Magelang. lokasinya sangat strategis dan sangat memuaskan pelayanan disana. Mudah mudahan bisa sampai dan disetujui . terimakasih	1. Menyampaikan kepada pelanggan media untuk konsultasi dapat melalui WA, telp atau media meeting online 2. Akan dikoordinasikan dengan INFOKOM sebagai penanggung jawab kegiatan layanan di MPP kabupaten/kota	Oktober 2023
		mungkin bisa di persingkat dalam alur atau form sudah di samakan dari pusat/kota jadi form yang di kasih di awal sama dengan form yang pusat kehendak	Menyampaikan kepada pelanggan alur, persyaratan, dan contoh dokumen persyaratan administrasi yang sesuai dengan ketentuan pada juklak	Oktober 2023
		Sudah bagus.. Saran untuk kedepannya tolong disesuaikan dengan tingkat pemeriksaan sarana produksi.. Bila ada hal	Petugas akan menyampaikan saran perbaikan saat diskusi terkait khasil pemeriksaan dan akan disampaikan	Oktober 2023

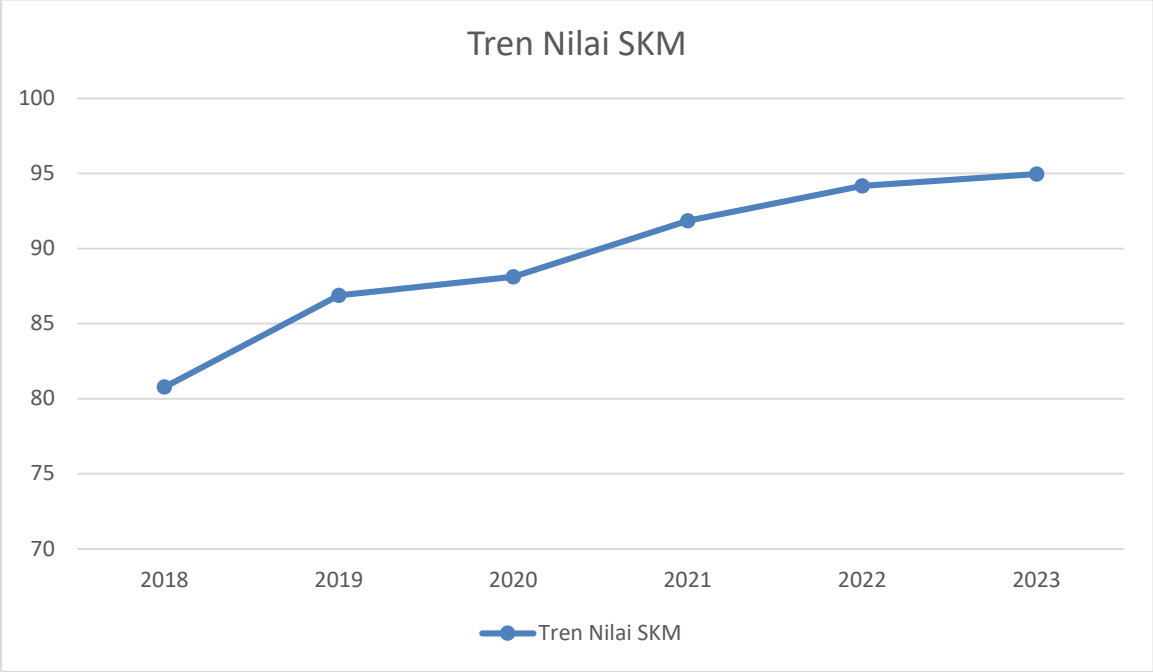
		yang di perbaiki langsung di beri masukan.. Ada beberapa owner pabrik yang masih awam dengan aturan2 yang ada di BPOM.. Terimakasih..	surat resmi Tindak lanjut pemeriksaan untuk acuan perbaikan oleh saran	
		untuk BPOM semarang tidak ada saran khusus,dikarenakan sudah sangat baik dalam pelayanan. saran dikhususkan untuk pusat yang merupakan verifikator online di website e-reg bpom yang dimana sangat lamban sekali. butuh waktu sampai 3 bulan hanya untuk revisi dan nunggu veritikator acc,dan sekarang proses saya cuma bisa menunggu proses verifikator ke-2,padahal PU sangat menunggu sekali Ijin edar BPOM segera keluar.saran saya pelayanan online diwebsite segera diperbaiki. terima kasih	1.Melakukan koordinasi dengan tim RPO yang bertanggung jawab untuk aplikasi ereg-rba.pom.go.id 2. Petugas BPOM Semarang melalui WAG fasilitator RPO membantu memfollow up pengajuan pelanggan jika sudah melewati timeline namun belum dikoreksi	Oktober 2023
		lebih sering untuk melakukan sosialisasi tentang perubahan aturan - aturan - agar informasi pada media elektronik lebih diperbanyak	1.Melakukan sosialisasi memanfaatkan media media sosial 2. Bimtek/sosialisasi secara daring	Oktober 2023
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	Nihil		
3	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A	Nihil		
4	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan B	Nihil		
5	Pengujian Obat dan Makanan	Adanya penambahan kapasitas pemeriksaan	1. Mengatur pemasukan sampel pihak	31 Desember 2023

		laboratorium sampel pihak ketiga.	ketiga sehingga tidak menumpuk pada bulan-bulan tertentu. 2. Memberikan pemahaman pada pelanggan bahwa pengujian dapat dilakukan di laboratorium lain yang memiliki ruang lingkup sesuai dengan yang dibutuhkan. 3. Merevie kapasitas uji sampel pihak ketiga berdasar analisis beban kerja.	
		Kecepatan layanan dan kecepatan aplikasi ditingkatkan.	Kaji ulang waktu penyelesaian pengujian dengan mempertimbangkan parameter dan kompleksitas sampel yang diuji, review standar serta sosialisasi.	31 Desember 2023
6	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Akan lebih baik apabila diadakan Pelatihan/penyuluhan misalnya terkait tatacara Izin BPOM bagi Usaha Mikro utamanya di wilayah Kabupaten Kudus	Akan diupayakan diadakan Pelatihan/penyuluhan terkait tatacara Izin BPOM bagi Usaha Mikro utamanya di wilayah Kabupaten Kudus	2024
		Agar lebih banyak dilakukan sosialisasi tentang cara mengurus izin BPOM terutama kepada UMK di Daerah	Akan diupayakan diadakan sosialisasi terkait tatacara Izin BPOM bagi Usaha Mikro Kecil di daerah	2024
		Ada Koleksi denah-denah yang dipajang di pojok Ruang Informasi	Akan diupayakan contoh denah	2024
7	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap	Nihil		
8	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	Nihil		
9	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Semoga kedepannya apabila ada regulasi persyaratan yang baru, mohon untuk	1. Melakukan sosialisasi jika ada up date peraturan melalui media sosial	Oktober 2023

		disosialisasikan lebih sering. Mohon untuk live chat konsultasi petugas melalui Whats app juga dapat lebih fast respon kembali.	atau WAG 2. Memberikan motivasi kepada petugas untuk mempertahankan pelayanan yang baik dan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan	
		Pelayanan Publik BPOM sudah banyak kemajuan dibandingkan tahun-tahun yang lalu, namun terkadang sistem masih error. Terima kasih.	Melakukan koordinasi dengan Tim Pusdatin jika menerima keluhan terkait sistem dan menyampaikan feed back ke pelanggan secepatnya	Oktober 2023
		Untuk lebih cepat dan sigap apabila terjadi error di system e-BPOM untuk mempermudah dan mempercepat dokumen	Melakukan koordinasi dengan Tim Pusdatin jika menerima keluhan terkait sistem dan menyampaikan feed back ke pelanggan secepatnya	Oktober 2023
		semoga kedepannya, sarana pengaduan dan kecepatan respon customer service lebih ditingkatkan	Memberikan motivasi kepada petugas untuk mempertahankan pelayanan yang baik dan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan	Oktober 2023
		Semoga kedepannya apabila ada regulasi persyaratan yang baru, mohon untuk disosialisasikan lebih sering. Mohon untuk live chat konsultasi petugas melalui Whats app juga dapat lebih fast respon kembali.	1. Melakukan sosialisasi jika ada up date peraturan melalui media sosial atau WAG 2. Memberikan motivasi kepada petugas untuk mempertahankan pelayanan yang baik dan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan	Oktober 2023
10	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Semoga kedepannya ada sosialisasi untuk menambah ilmu pelaku usaha agar dapat lebih paham perBPOM yg baru rilis terimakasih	Melakukan sosialisasi jika ada up date peraturan melalui media sosial atau WAG	Oktober 2023

4.2 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 analisis 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 Balai Besar POM di Semarang dapat dilihat melalui grafik berikut :



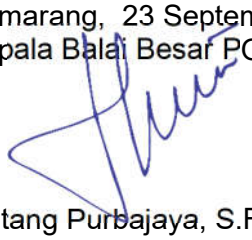
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 pada Balai Besar POM di Semarang.

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 94,97. Nilai SKM Balai Besar POM di Semarang menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu . Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana dan Biaya/Tarif

Semarang, 23 September 2023
Kepala Balai Besar POM di Semarang



Lintang Purbajaya, S.Farm Apt.M.Si

LAMPIRAN

1. Kuesioner

https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSemarang

2. Hasil Olah Data SKM

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKMper Layanan
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	85,71	87,14	89,21	90,00	89,52	94,76	93,33	92,38	88,10	**90,02**
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	91,67	91,67	88,89	91,67	83,33	91,67	87,50	87,50	87,50	**89,04**
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A	83,33	83,33	88,89	83,33	83,33	100	100	83,33	100	**89,51**
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan B	83,33	83,33	94,44	100	100	100	100	100	100	**95,68**
Pengujian Obat dan Makanan	93,94	92,42	91,41	93,94	92,42	93,94	96,97	93,94	89,39	**93,15**
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	92,86	90,48	93,65	97,62	92,86	95,24	95,24	95,24	95,24	**94,27**
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap	91,67	91,67	98,61	100	95,83	100	100	100	100	**97,53**
Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	83,33	83,33	72,22	100	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	**83,95**
Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	90,74	92,59	91,36	94,44	88,89	88,27	91,36	90,74	88,89	**90,81**
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	89,58	89,58	88,89	97,92	87,50	87,50	91,67	87,50	83,33	**89,27**

3. Publikasi SKM