BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG



LAPORAN
SURVEY KEPUSAN MASYARAKAT
BULAN NOVEMBER TAHUN 2023

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG
Jl. Syech Nawawi Al-Bantani Kel. Banjarsari Kec.Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi Banten

1500533 HALOBPOM

bpom.serang | Balai Besar POM di Serang | bpom_serang@pom.go.id | 0811-1372-225

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 2
BAB I 3
PENDAHULUAN 3
1.1 Latar Belakang 3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
1.3 Maksud dan Tujuan 4
BAB II 6
PENGUMPULAN DATA SKM 6
2.1 Pelaksana SKM 6
2.2 Metode Pengumpulan Data 6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 7
2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM 7
BAB III 9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 9
3.1 Jumlah Responden SKM 9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 11
BAB IV 13
ANALISIS HASIL SKM 13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13
4.2 Rencana Tindak Lanjut 14
4.3 Tren Nilai SKM 14
BAB V 16
PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK 16
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik 16
BAB VI 17
KESIMPULAN 17
LAMPIRAN 18
1. Kuesioner 18
2. Hasil Olah Data SKM 20
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 21
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 21

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 publik yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Serang sebagai salah satu penyedia layanan 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 Serang.

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 November tahun 2023 yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Serang dilaksanakan terhadap layanan pemberian informasi dan pengaduan, serta layanan pengujian. Data Merupakan Akumulasi dari bulan Januari-November 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui bit.ly/SKMSerang2023 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 Serang 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.**Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

6. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. **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 Serang, Mall Pelayanan Publik dan secara *online* melalui tautan bit.ly/SKMSerang2023 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 November 2023 terhitung tanggal 1 Januari hingga tanggal 30 November 2023.

2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM

Jumlah responden dan target nilai SKM Mandiri Balai Besar POM di Serang ditetapkan berdasarkan jumlah rata-rata responden dan nilai SKM Balai Besar POM di Serang Tahun 2022. Target nilai SKM dan jumlah Responden SKM BBPOM di Serang Tahun 2023 sebagai berikut :

	Target				
	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Tahunan
Nilai SKM	89	89	89	89	89
Jumlah Responden Layanan Pengujian	24	24	24	24	96
Jumlah Responden Layanan Informasi dan Pengaduan	57	57	57	57	228
Jumlah Responden Layanan Sertifikasi	21	21	21	21	84

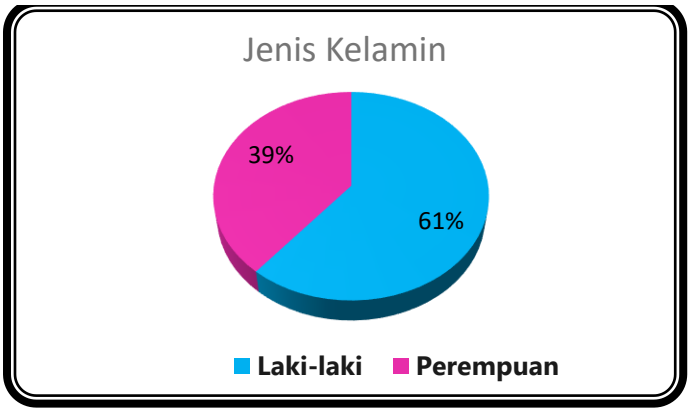
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

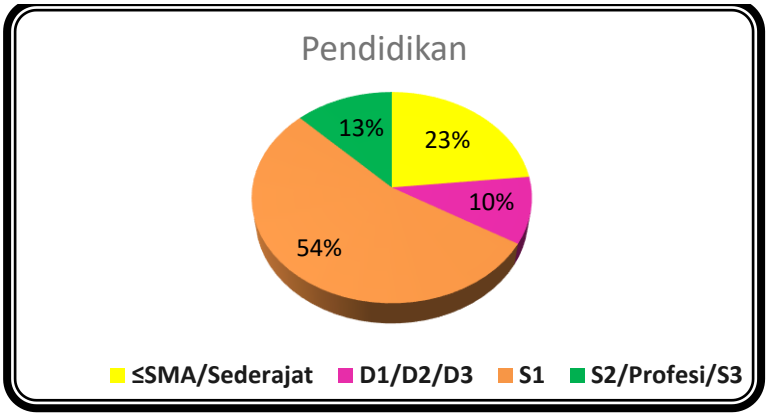
3.1 Jumlah Responden SKM

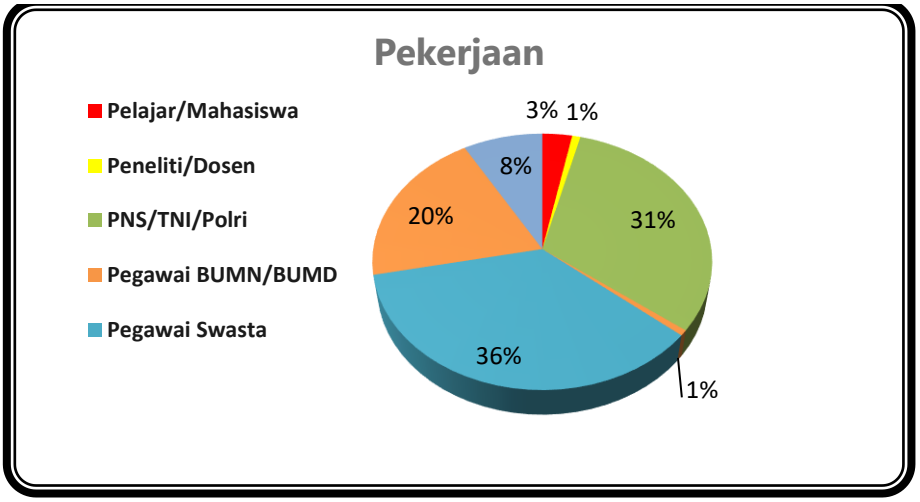
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh adalah 578 orang repsonden terdiri dari 165 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 275 orang responden penerima layanan informasi dan 138 orang responden penerima layanan sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

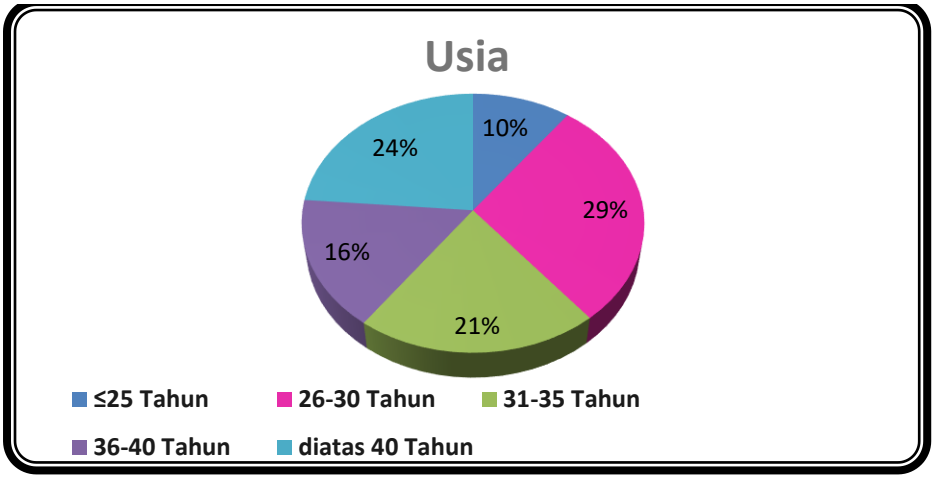
No	KARAK-TERISTIK	INDIKATOR	Layanan Pe-nguji-an / PNBP	Layanan Infor-masi / Pengaduan	Layanan Sertifikasi	JUM-LAH	PERSEN-TASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	161	136	56	353	61%
		PEREMPUAN	4	139	82	225	39%
2	PENDI-DIKAN	≤ SMA/Sederajat	56	63	16	135	23%
		DI/D2/D3	6	34	19	59	10%
		D4/S1	96	145	71	312	54%
		S2/Profesi/S3	7	33	32	72	13%
3	PEKERJAAN	Pelajar /Mahasiswa	0	15	3	18	3%
		Peneliti/Dosen	0	3	2	5	1%
		PNS/TNI/Polri	164	14	3	181	31%
		Pegawai BUMN/BUMD	0	2	2	4	1%
		Pegawai Swasta	0	132	75	207	36%
		Wiraswasta	0	76	39	115	20%
		Lainnya	1	33	14	48	8%
4	USIA	≤25 Tahun	14	34	11	59	10%
		26-30 Tahun	70	60	37	167	29%
		31-35 Tahun	34	55	32	121	21%

		36-40 Tahun	37	36	21	94	16%
		diatas 40 Tahun	10	90	37	137	24%


Jenis Kelamin
39%
61%
Laki-laki
Perempuan


Pendidikan
13%
23%
10%
54%
≤SMA/Sederajat
D1/D2/D3
S1
S2/Profesi/S3


Pekerjaan
Pelajar/Mahasiswa
Peneliti/Dosen
PNS/TNI/Polri
Pegawai BUMN/BUMD
Pegawai Swasta
3%
1%
8%
20%
31%
36%
1%


Usia
10%
24%
29%
16%
21%
≤25 Tahun
26-30 Tahun
31-35 Tahun
36-40 Tahun
diatas 40 Tahun

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

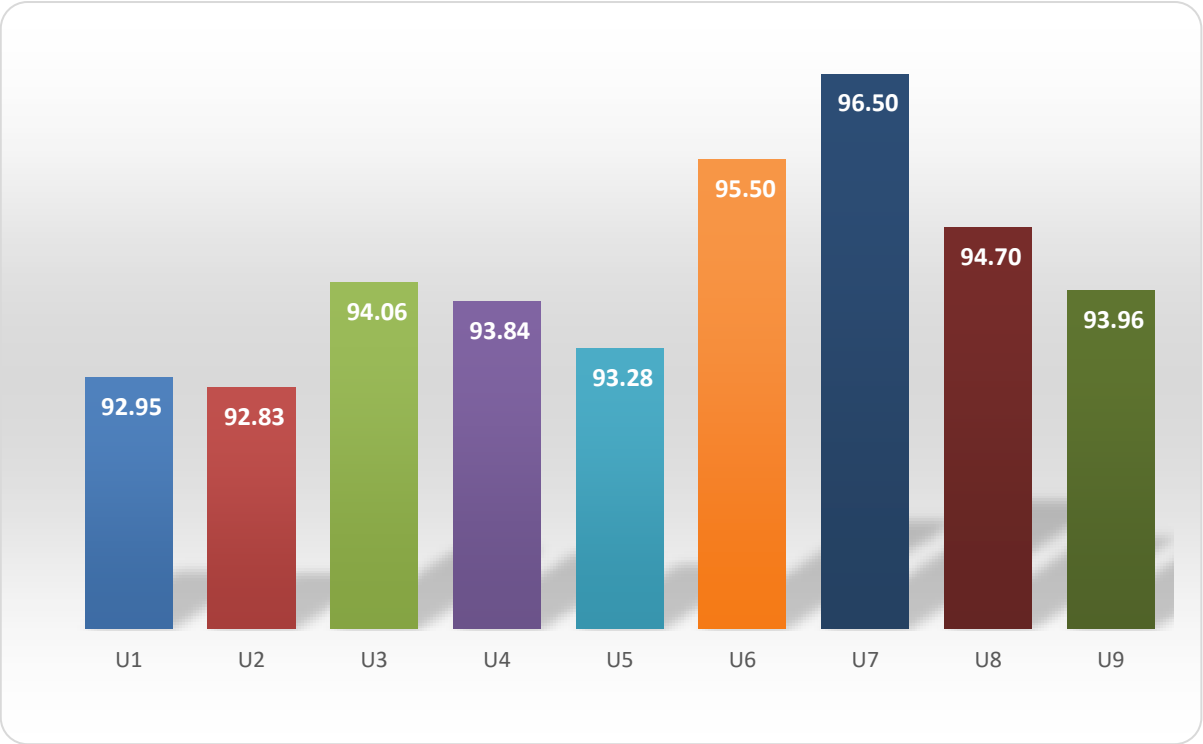
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pelayanan PNBP	98,99	98,69	98,79	99,19	98,79	99,09	98,99	99,09	98,69	**98,92**
Permintaan Informasi dan Pengaduan	90,85	90,91	91,60	91,76	91,09	93,58	94,97	92,85	91,39	**92,11**
Permintaan Layanan Sertifikasi	89,01	88,89	91,79	90,58	89,98	93,84	95,53	92,15	91,79	**91,51**
Rata-rata	**92,95**	**92,83**	**94,06**	**93,84**	**93,28**	**95,50**	**96,50**	**94,70**	**93,96**	**94,18**

b. Nilai SKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**92,95**	**92,83**	**94,06**	**93,84**	**93,28**	**95,50**	**96,50**	**94,70**	**93,96**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**94,18 (A atau Sangat Baik)**								

Keterangan:

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



Keterangan:

No	Unsur layanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

1. Nilai SKM Bulan November 2023 terendah pada unsur:
   a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) yaitu 92,83
   b. Persyaratan (U1) 92.95
   c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) 93.28
2. Nilai SKM Bulan November tahun 2023 tertinggi pada unsur:
   Perilaku Pelaksana (U7) yaitu 96,50

Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil Survey yang masuk selama bulan November 2023, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Selain Penilaian juga dilakukan penilaian melalui saran/kritik, berikut merupakan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut :

1. Diharapkan agar bisa lebih *intens* untuk pelayanan tatap muka langsung tanpa harus media.

Kondisi permasalahan / kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Nilai terendah pertama terletak pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah konsumen belum memahami secara rinci terkait mekanisme dan prosedur layanan yang di berikan di BBPOM Serang. Nilai terendah kedua terletak pada persyaratan. Hal tersebut dikarenakan konsumen belum memahami secara rinci terkait mekanisme dan prosedur layanan yang di berikan di BBPOM Serang. Konsumen belum memahami secara rinci terkait persyaratan pengajuan sertifikasi dan registrasi produk, karena cakupan sosialisasi mengenai persyaratan masih belum meluas. Nilai terendah ketiga terletak pada produk spesifikasi jenis pelayanan. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah konsumen belum memahami

secara rinci terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Upaya yang dilakukan adalah dengan mempublikasikan standar pelayanan yang telah di tetapkan kepada pelanggan melalui sehingga pelanggan dapat terpapar.

- Dari Hasil rekapitulasi saran dan kritik konsumen, sebagian besar konsumen sudah puas dengan pelayanan publik di BBPOM di Serang, terdapat saran terkait layanan tatap muka yaitu “Harapkan bisa lebih *intens* untuk pelayanan tatap muka langsung tanpa harus media”. Tindak lanjut yang dilakukan terhadap saran/ masukan tersebut sebagai berikut:

No	Saran dan Masukan	Tindak Lanjut	PIC
1	Harapkan bisa lebih *intens* untuk pelayanan tatap muka langsung tanpa harus media	Sosialisasi jam pelayanan melalui buku Standar pelayanan publik, TV ruang pelayanan, dam media Sosial	Ketua Tim Fungsi Infokom

4.2 Rencana Tindak Lanjut

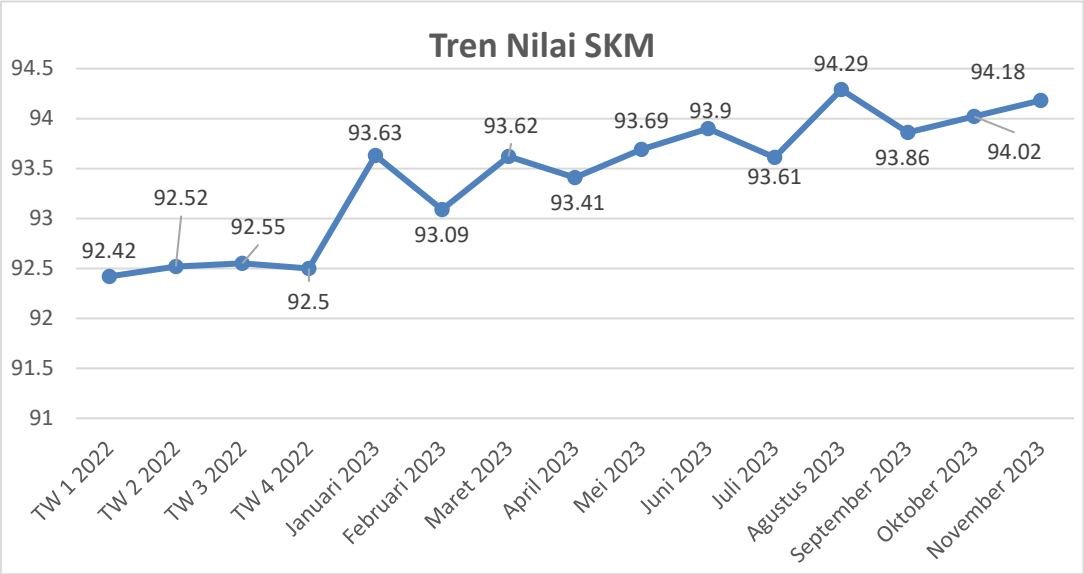
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan Balai Besar POM di Serang. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM terlampir.

4.3 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 Serang dari triwulan I tahun 2022 hingga Bulan November 2023 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan pada Bulan Januari-November tahun 2023 ini memperoleh nilai antara 93,09-94,29 yang masuk dalam katergori nilai mutu layanan “sangat baik” namun BBPOM di Serang berkomitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan untuk peningkatan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB V
PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik

Penilaian petugas pelayanan publik dihitung berdasarkan rata-rata dari unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana) pada kuisioner survey kepuasan masyarakat. Selain petugas pelayanan publik, dilakukan juga penilaian terhadap petugas penguji sampel PNBP dari substansi pengujian yang merupakan pendukung dari pelayanan PNBP. Penilaian petugas penguji sampel PNBP dihitung berdasarkan frekuensi menguji dan timline pengujian. Data petugas pelayanan yang mendapatkan predikat terbaik Bulan November tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut :

Bulan	Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
November	PNBP	Evawati
	Informasi dan Pengaduan	Akhmad Kurnia
	Sertifikasi	Hani Nur Rohma
	Penguji PNBP	Saiful Pratama

BAB VI
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai Januari 2023 hingga November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 94,18.
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Persyaratan, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku pelaksana.

Serang, 10 Desember 2023
Ketua Tim Substansi Informasi dan Komunikasi



Rhatih Eka Sasongko, S.Farm.,Apt.M. Farm

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Serang

Kepada pelanggan yang kami hormati, terima kasih atas kepercayaannya terhadap Balai Besar POM di Serang, untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan kami, mohon kiranya untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini.

akur.bpom@gmail.com (tidak dibagikan) Ganti akun

* Wajib

Tanggal Survei

Tanggal

dd/mm/yyyy

Nama *

Jawaban Anda

- [ ] Pegawai BUMN/BUMD
- [ ] Pegawai Swasta
- [ ] Wiraswasta
- [ ] Lainnya

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Jawaban Anda

Presentase Tahapan Penyelesaian *

- ◯ 100 %
- ◯ < 100 %

Jenis Pelayanan *

- ◯ Layanan Pengujian
- ◯ Layanan Informasi
- ◯ Sertifikasi

Berikutnya

Kosongkan formulir

2. Hasil Olah Data SKM

- Layanan PNBP

  Terlampir

- Layanan Informasi dan Pengaduan

  Terlampir

- Layanan Sertifikasi

  Terlampir

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

-

b. Publikasi Hasil SKM (melalui Instagram @bpom.serang)



4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Terlampir monev tindak lanjut (https://bit.ly/MONEVTLSKM2023)