BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG



LAPORAN SURVEY KEPUSAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN FEBRUARI TAHUN 2024



1500533
HALOBPOM

bpom.serang

Balai Besar POM di Serang

bpom_serang@pom.go.id

0811-1372-225

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI…….....2
BAB I PENDAHULUAN..... 3
1.1 Latar Belakang 3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
1.3 Maksud dan Tujuan 4
BAB II 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 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 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..... 16
BAB V PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK..... 18
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik..... 18
BAB VI KESIMPULAN 19
LAMPIRAN 20
1. Kuesioner..... 20
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 No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.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

a. Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
b. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
c. Peraturan Menteri PANRB No.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 :

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
e. 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:

a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak

lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
g. 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 Februari tahun 2024 yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Serang dilaksanakan terhadap layanan pemberian informasi dan pengaduan, serta layanan pengujian. Data Merupakan Akumulasi dari bulan Januari – Februari 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui https://bit.ly/SurveyKepuasanMasyarakatBBPOMSerang2024 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 No.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 :

a. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
c. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
d. **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.
e. **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.

f. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. **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 https://bit.ly/SurveyKepuasanMasyarakatBBPOMSerang2024 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 - Februari 2024 terhitung tanggal 2 Januari hingga tanggal 29 Februari 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM

Jumlah responden dan target nilai SKM Mandiri BBPOM di Serang ditetapkan berdasarkan jumlah rata-rata responden yang berasal dari wilayah Kota Serang, Kabupaten Serang, Kota Cilegon, Kabupaten Pandeglang dan Kabupaten Lebak, serta nilai SKM BBPOM di Serang Tahun 2023. Target nilai SKM dan jumlah Responden SKM BBPOM di Serang Tahun 2024 :

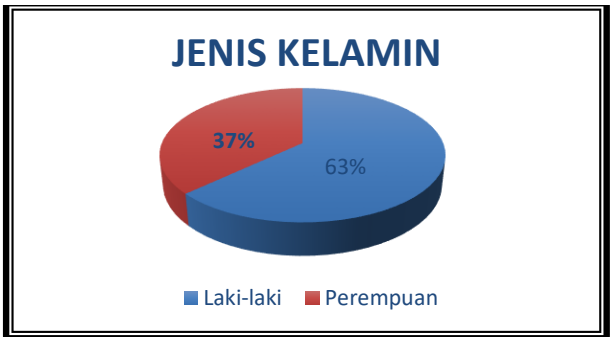
	Target												
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Tahunan
Nilai SKM	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75
Jumlah Responden Layanan Pengujian	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42
Jumlah Responden Layanan Informasi dan Pengaduan	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	7	94
Jumlah Responden Layanan Sertifikasi	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	38

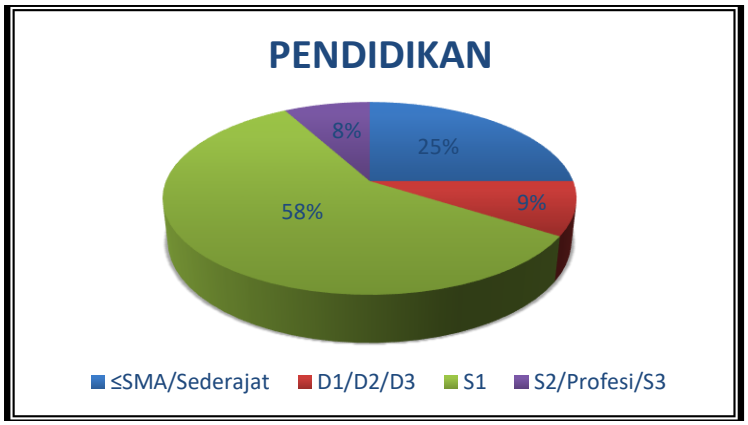
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

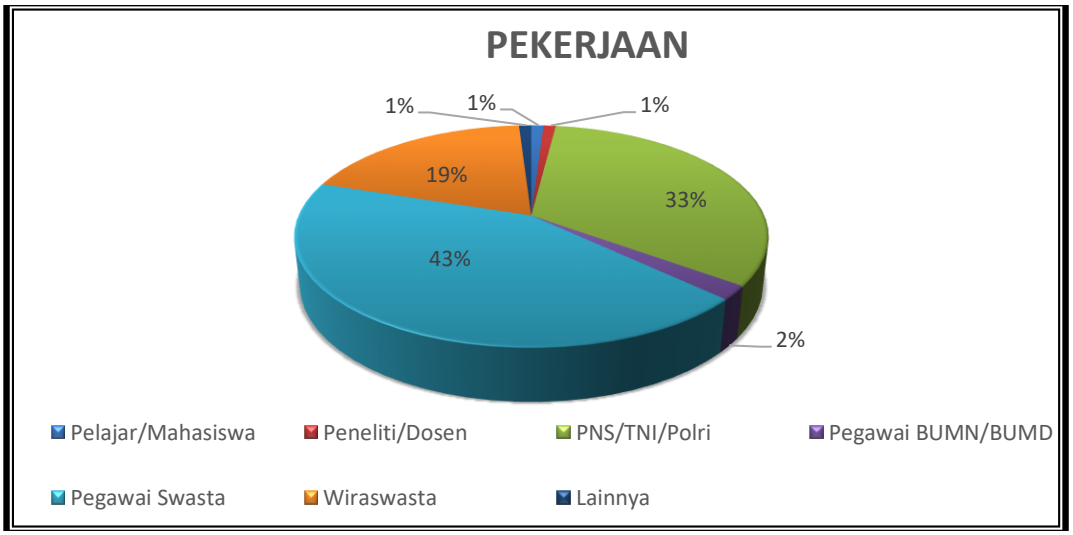
3.1 Jumlah Responden SKM

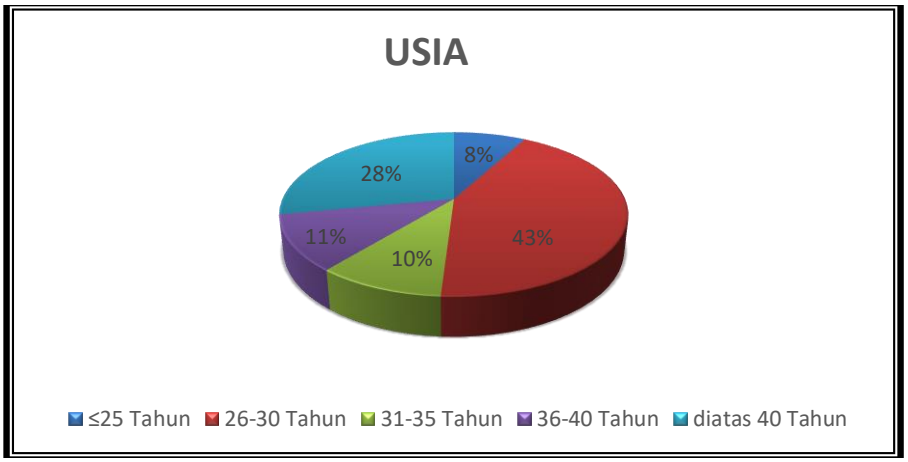
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 50 orang responden penerima layanan informasi dan 19 orang responden penerima layanan sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian / PNBP	Layanan Informasi / Pengaduan	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	31	23	9	63	63
		Perempuan	0	27	10	37	37
2	Pendidikan	≤ SMA/ Sederajat	14	10	1	25	25
		DI/D2/D3	0	6	3	9	9
		D4/S1	17	27	14	58	58
		S2/Profesi/S3	0	7	1	8	8
3	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	0	1	0	1	1
		Peneliti/ Dosen	0	1	0	1	1
		PNS/TNI/ Polri	29	4	0	33	33
		Pegawai BUMN/BUMD	1	1	0	2	2
		Pegawai Swasta	1	30	12	43	43
		Wiraswasta	0	13	6	19	19
		Lainnya	0	0	1	1	1
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0	0	0	0
4	USIA	≤25 Tahun	2	4	2	8	8
		26-30 Tahun	17	20	6	43	47
		31-35 Tahun	6	3	1	10	10
		36-40 Tahun	4	6	1	11	11
		> 40 Tahun	2	17	9	28	28


JENIS KELAMIN
37%
63%
Laki-laki
Perempuan


PENDIDIKAN
8%
25%
9%
58%
≤SMA/Sederajat
D1/D2/D3
S1
S2/Profesi/S3


PEKERJAAN
1%
1%
1%
19%
33%
43%
2%
Pelajar/Mahasiswa
Peneliti/Dosen
PNS/TNI/Polri
Pegawai BUMN/BUMD
Pegawai Swasta
Wiraswasta
Lainnya


USIA
8%
28%
43%
11%
10%
≤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

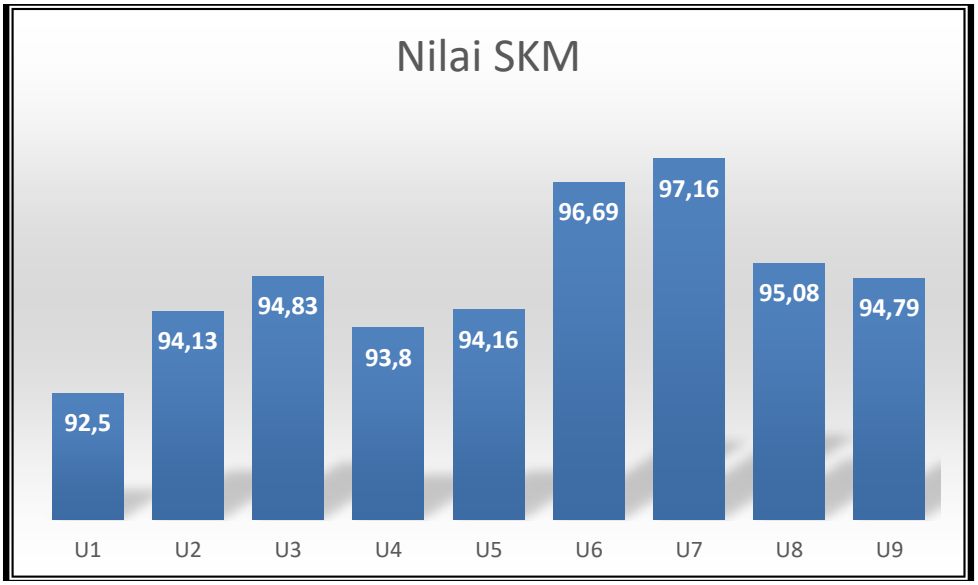
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pelayanan PNBP	99.46	99.46	99.46	99.46	99.46	99.46	100.00	99.46	99.46	**99.52**
Permintaan Informasi dan Pengaduan	91.67	94.33	93.22	93.33	92.67	95.00	95.00	93.67	93.67	**93.62**
Permintaan Layanan Sertifikasi	87.72	88.60	91.81	88.60	90.35	95.61	96.49	92.11	91.23	**91.39**
Rata-rata	**92.95**	**94.13**	**94.83**	**93.80**	**94.16**	**96.69**	**97.16**	**95.08**	**94.79**	**94.84**

b. Nilai SKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**92.95**	**94.13**	**94.83**	**93.80**	**94.16**	**96.69**	**97.16**	**95.08**	**94.79**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**94.84 (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 :

a. Nilai SKM bulan Januari - Februari 2024 terendah pada unsur:
    1. Persyaratan dengan nilai (U1) yaitu 92.50;
    2. Biaya/Tarif dengan nilai (U4) yaitu 93.80; dan
    3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai (U2) yaitu 94.13.
b. Nilai SKM bulan Januari - Februari 2024 tertinggi pada unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai (U7) yaitu 97,16.

Skala perhitungan survei adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survei yang masuk selama bulan Februari 2024, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Selain penilaian berupa skala, 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 dan kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut :

1. Terkait sistem pelayanan registrasi agar dilakukan secara online by sistem dalam aplikasi dan respon dari petugas lebih responsif dan dalam waktu yang cepat.
2. Sebaiknya diadakan pelayanan pengaduan CPPOB sistem E-REG ke pihak BPOM Pusat dan layanan konsultasi langsung agar ditambahkan karena saat ini masih sangat terbatas.
3. Diharapkan agar pelayanan langsung diadakan sesering mungkin karena masih banyak yang masih data yang harus dilengkapi untuk perizinan BPOM agar bisa segera *go export*.
4. Kalau bisa data-data dokumen pelaku usaha yang diunggah ke sistem e-sertifikasi tetap tersimpan dan tetap dapat diakses oleh pelaku usaha walaupun sertifikatnya sudah terbit, sehingga pelaku usaha tetap dapat mengakses dokumen tersebut sampai kapanpun.

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

a. Nilai terendah pertama terletak pada Persyaratan dengan nilai 92,50. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah adanya masyarakat yang belum mengetahui terkait persyaratan pelayanan. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah Mensosialisasikan kembali persyaratan layanan sesuai jenis layanan melalui berbagai media, sosialisasi akan dilakukan setelah ada SP terbaru.

b. Nilai terendah kedua adalah Biaya/Tarif dengan nilai 93.80 yang disebabkan masih adanya pelaku usaha yang belum mengetahui secara rinci terkait biaya/tarif pelayanan pengajuan, baik dalam rangka pengajuan perizinan sarana maupun pengajuan izin edar produk. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah dengan memberikan informasi kepada pelaku usaha terkait biaya/tarif pelayanan mengacu pada peraturan yang berlaku, sosialisasi secara luas melalui berbagai media akan dilakukan setelah ada SP terbaru.

c. Nilai terendah ketiga adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 94.13 yang disebabkan konsumen belum memahami secara rinci terkait mekanisme dan prosedur layanan yang di berikan di BBPOM Serang. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah mensosialisasikan kembali sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sesuai jenis layanan melalui berbagai media seperti media sosial instagram berupa video standar pelayanan. Sosialisasi secara keseluruhan akan dilakukan setelah ada SP terbaru.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Analisa dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisa tersebut, disusun dan ditetapkan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

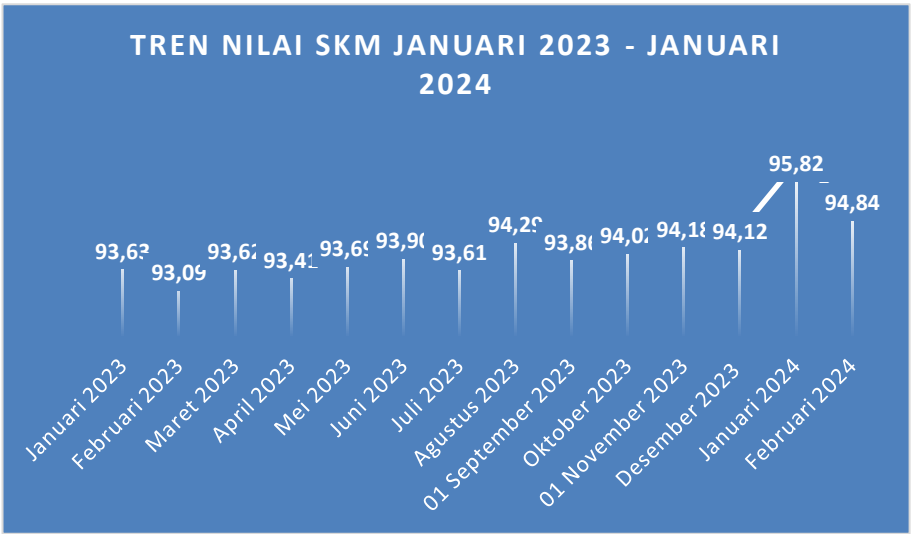
Berdasarkan rekapitulasi saran dan kritik konsumen, terdapat beberapa saran dan kritik untuk peningkatan pelayanan publik. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan Balai Besar POM di Serang. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM sebagai berikut :

No	Saran dan Kritik	Tindak Lanjut	PIC
1.	Terkait sistem pelayanan registrasi agar dilakukan secara online by sistem dalam aplikasi dan respon dari petugas lebih responsif dan dalam waktu yang cepat	Pelanggan meminta informasi terkait pengujian bahan tambahan pemanis dan pewarna melalui hotline dan sudah disampaikan jawaban pada hari yang sama. Masukan terkait registrasi secara online tidak terkait dengan pelayanan yang diberikan. sudah disampaikan kepada pelanggan bahwa pelayanan registrasi pangan dapat dilakukan secara online lewat registrasipangan.pom.go.id. dijelaskan juga kepada pelanggan bahwa pelayanan informasi hotline dijawab sesuai urutan pesan yang masuk, dan kecepatan layanan sesuai antrian layanan hari tersebut	Fungsi Infokom
2.	Sebaiknya diadakan pelayanan pengaduan CPPOB sistem E-REG ke pihak BPOM Pusat dan layanan konsultasi langsung agar ditambahkan karena saat ini masih sangat terbatas.	Pelanggan meminta informasi terkait registrasi pengan olahan. Pelayanan yang diharapkan agar ditambahkan pelayanan pengaduan dan konsultasi langsung terkait E-Reg RBA. Tahapan pelayanan pengaduan dan konsultasi terkait registrasi terdapat pada layanan e-registrasi pangan di Badan POM. Disampaikan kepada pelanggan bahwa pelayanan konsultasi dan pengaduan CPPOB BPOM Pusat dapat dilakukan melalui registrasipangan.pom.go.id (live chat) atau datang langsung dan hotline (telepon dan whatsapp).	Ketua Tim Fungsi Infokom
3.	Diharapkan agar pelayanan langsung diadakan sesering	Pelayanan konsultasi Balai Besar POM di Serang terdiri bisa dilakukan secara langsung di Kantor BBPOM	Fungsi Infokom dan

No	Saran dan Kritik	Tindak Lanjut	PIC
	mungkin karena masih banyak yang masih data yang harus dilengkapi untuk perizinan BPOM agar bisa segera *go export*.	Serang setiap hari kerja sesuai jam kerja tanpa jeda istirahat. Untuk mempeluas jangkauan pelayanan publik, Balai Besar POM di Serang juga sudah tergabung pada MPP Cilegon dan MPP Pandeglang, dan Inovasi DIVA (Drive Tru Pengujian Sampel) .	Fungsi Sertifikasi
4.	Kalau bisa data-data dokumen pelaku usaha yang diunggah ke sistem e-sertifikasi tetap tersimpan dan tetap dapat diakses oleh pelaku usaha walaupun sertifikatnya sudah terbit, sehingga pelaku usaha tetap dapat mengakses dokumen tersebut sampai kapanpun.	Dijelaskan kepada pelanggan bahwa dokumen yang telah diupload di e-sertifikasi tidak hilang dan dapat diakses oleh pelaku usaha	Ketua Tim Fungsi Sertifikasi

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 pada periode bulan Januari 2023 hingga bulan Februari 2024 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan mengalami kenaikan pada periode Januari 2023 sampai Februari 2024, yaitu dari 93,63 menjadi 94,84. Sejauh ini capaian bulan Februari 2024 merupakan capaian tertinggi kedua pada periode tersebut. Balai Besar POM di Serang berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik 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 survei 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 Februari tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut :

Bulan	Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
Januari	PNBP	Evawati
	Informasi dan Pengaduan	Supertiwi
	Sertifikasi	Hani Nur Rohma
	Penguji PNBP	Natijatul Munawiroh

BAB VI
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode bulan Januari - Februari 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 94.84.
2. Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Persyaratan, Biaya/Tarif , dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku Pelaksana.

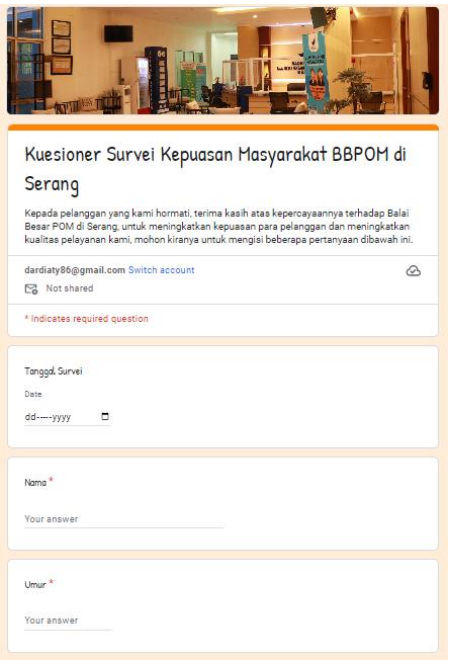
Serang, 8 Maret 2024
Ketua Tim Fungsi Pelayanan Publik
Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Serang,



Rhatih Eka Sasongko, S.Si., 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.

dardiaty86@gmail.com Switch account

Not shared

* Indicates required question

Tanggal Survei

Date

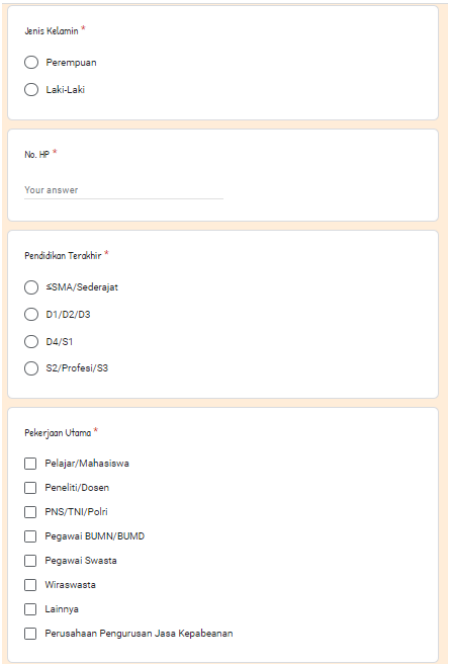
dd/mm/yyyy

Nama *

Your answer

Umur *

Your answer



Jenis Kelamin *

- Perempuan
- Laki-Laki

No. HP *

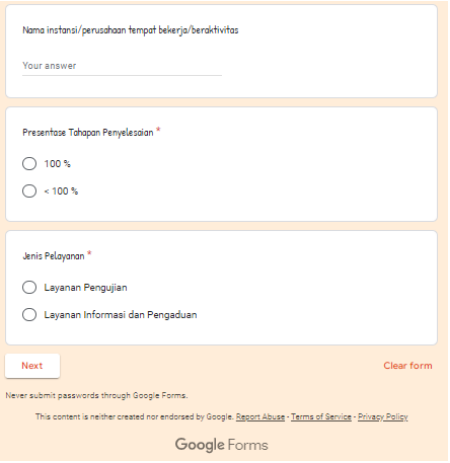
Your answer

Pendidikan Terakhir *

- ≤SMA/Sederajat
- D1/D2/D3
- D4/S1
- S2/Profesi/S3

Pekerjaan Utama *

- Pelajar/Mahasiswa
- Peneliti/Dosen
- PNS/TNI/Polri
- Pegawai BUMN/BUMD
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Lainnya
- Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan



Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Your answer

Presentase Tahapan Penyelesaian *

- 100 %
- < 100 %

Jenis Pelayanan *

- Layanan Pengujian
- Layanan Informasi dan Pengaduan

Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Privacy Policy

Google Forms

2. Hasil Olah Data SKM

a. Layanan PNBP

Terlampir

b. Layanan Informasi dan Pengaduan

Terlampir

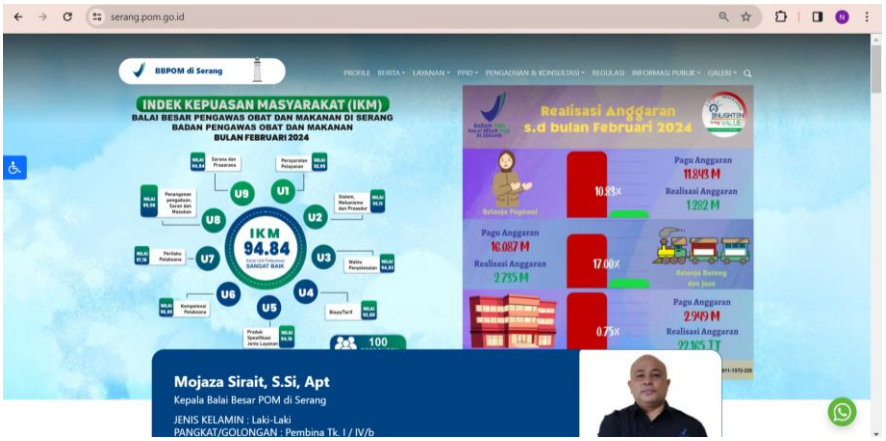
c. Layanan Sertifikasi

Terlampir

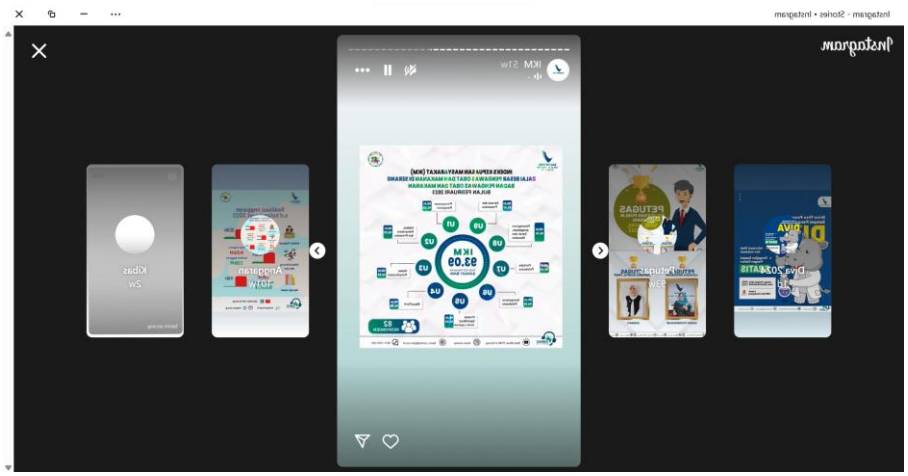
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pengukuran SKM HK.02.02.16A.16A5.12.23.427 tentang Penunjukan Pengelola Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang

b. Publikasi Hasil SKM pada Subsite BBPOM di Serang (serang.pom.go.id)



c. Publikasi Hasil SKM (melalui Instagram @bpom.serang)
https://scontent.cdninstagram.com/v/t51.29350-15/433105279_433768375777561_3125890529170697682_n.heic?stp=dst-jpg_e35_p640x640_sh0.08&efg=eyJ2ZW5jb2RlX3RhZyI6ImltYWdlX3VybGdlbi43MjB4MTI4MC5zZHlifQ&_nc_ht=scontent.cdninstagram.com&_nc_cat=101&_nc_ohc=85IjHQdmTgYAX9uX18J&edm=APs17CUBAAAA&ccb=7-5&ig_cache_key=MzMyNjE5NjIyODE0NDI5OTE5Mg%3D%3D.2-ccb7-5&oh=00_AfBrRsMKOFtIsZnGSdNBcj46fklQuXTAUrdt0x46wgOrfw&oe=65FBE7A4&_nc_sid=10d13b



4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Monev tindak lanjut dapat dilihat pada link :

https://bit.ly/MonevTindakLanjutSKM2024