BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG



LAPORAN SURVEY KEPUSAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN JUNI 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Juli 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 – Juli 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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 Juli 2024 terhitung tanggal 2 Januari hingga tanggal 31 Juli 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 :

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

	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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

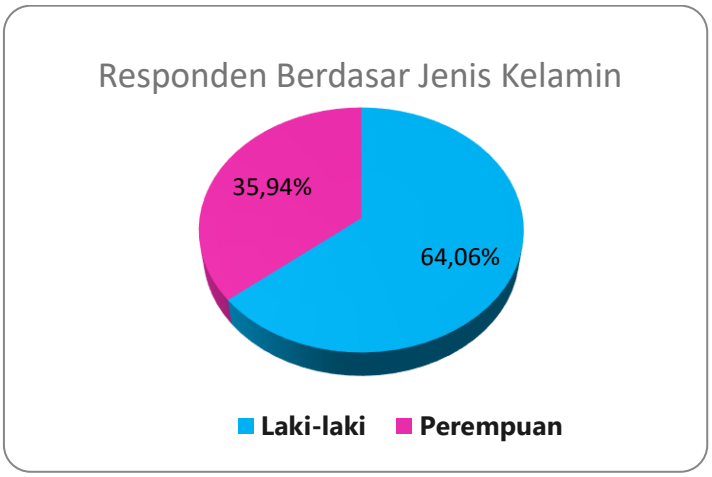
No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian / PNBP	Layanan Informasi / Pengaduan	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	96	78	31	205	64,06
		Perempuan	0	84	31	115	35,94
2	Pendidikan	≤ SMA/ Sederajat	37	24	12	73	22,81
		DI/D2/D3	0	13	8	21	6.56
		D4/S1	57	100	35	192	60,00
		S2/Profesi/S3	2	25	7	34	10.63
3	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	0	7	0	7	2.19
		Peneliti/ Dosen	0	2	0	2	0.63
		PNS/TNI/ Polri	94	13	2	109	34.06
		Pegawai BUMN/BUMD	1	6	0	7	2.19
		Pegawai Swasta	1	75	40	117	36.56
		Wiraswasta	0	51	19	70	21.88
		Lainnya	0	7	1	8	2.50
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0	0	0	0
4	USIA	≤25 Tahun	15	19	5	39	12,19
		26-30 Tahun	39	44	16	99	30,94
		31-35 Tahun	16	24	4	44	13.75
		36-40 Tahun	17	30	10	57	17,81
		> 40 Tahun	9	44	27	81	25.31

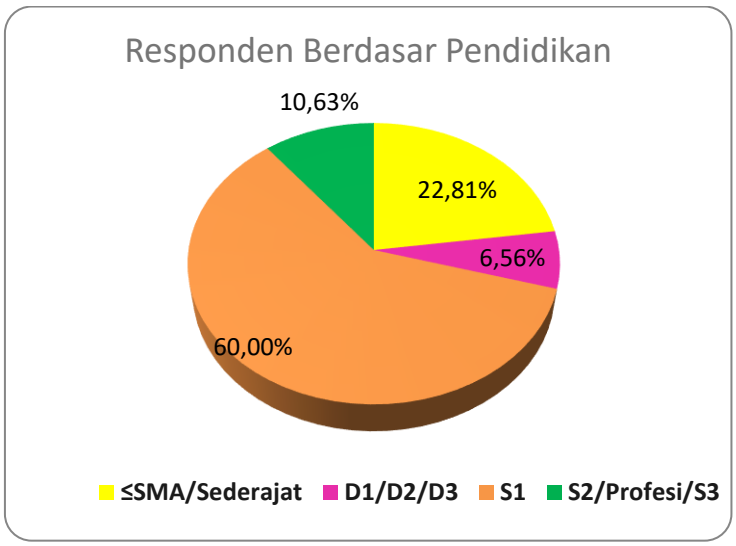
3.1 Jumlah Responden SKM

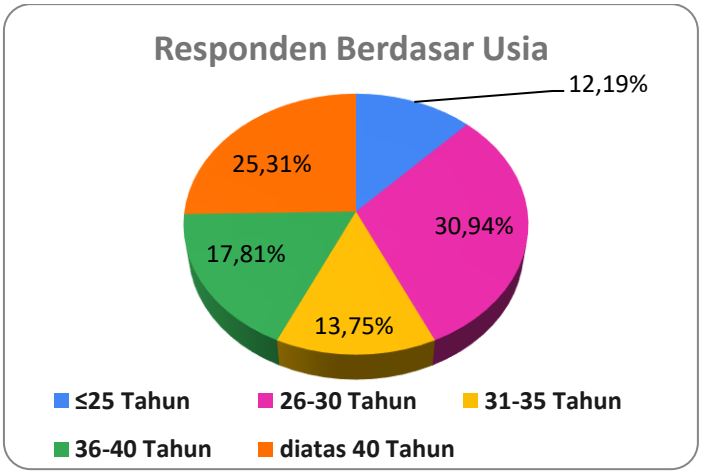
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 96 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 162 orang responden penerima layanan informasi dan 62 orang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

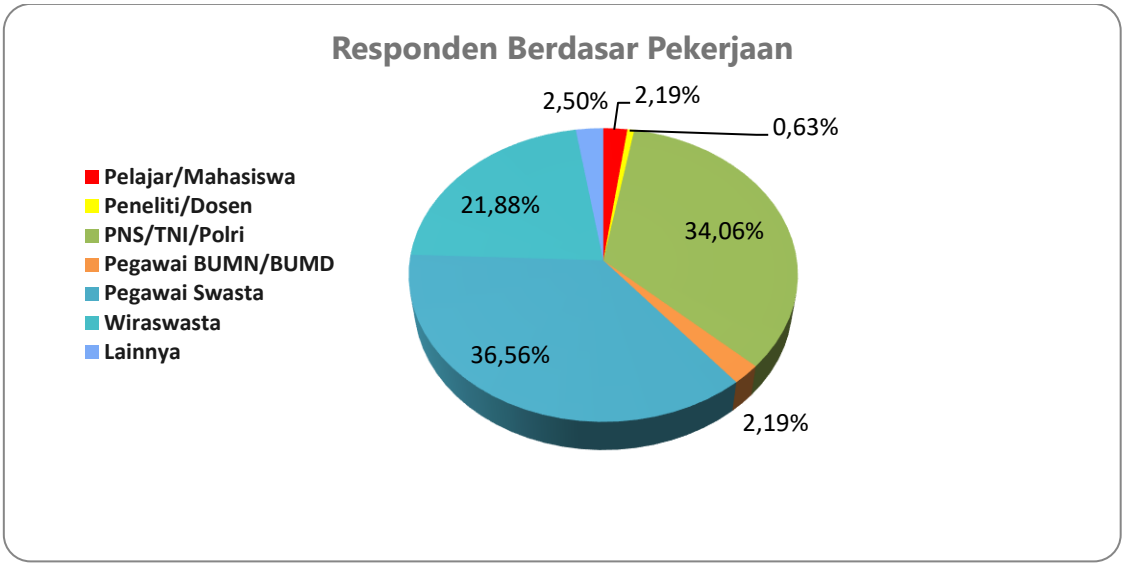
responden penerima layanan sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :







Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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	98.78	98.78	98.44	98.96	98.78	99.31	99.65	98.61	99,31	**98.96**
Permintaan Informasi dan Pengaduan	93.93	94.03	91.14	93.83	93.52	95.78	96.50	94.55	93.21	**94.39**
Permintaan Layanan Sertifikasi	88.98	91.67	92.65	92.47	91.94	95.43	96.51	93.55	91.94	**92.79**
Rata-rata	93.90	94.83	95.08	95.09	94.75	96.84	97.55	95.57	94.82	**95.38**

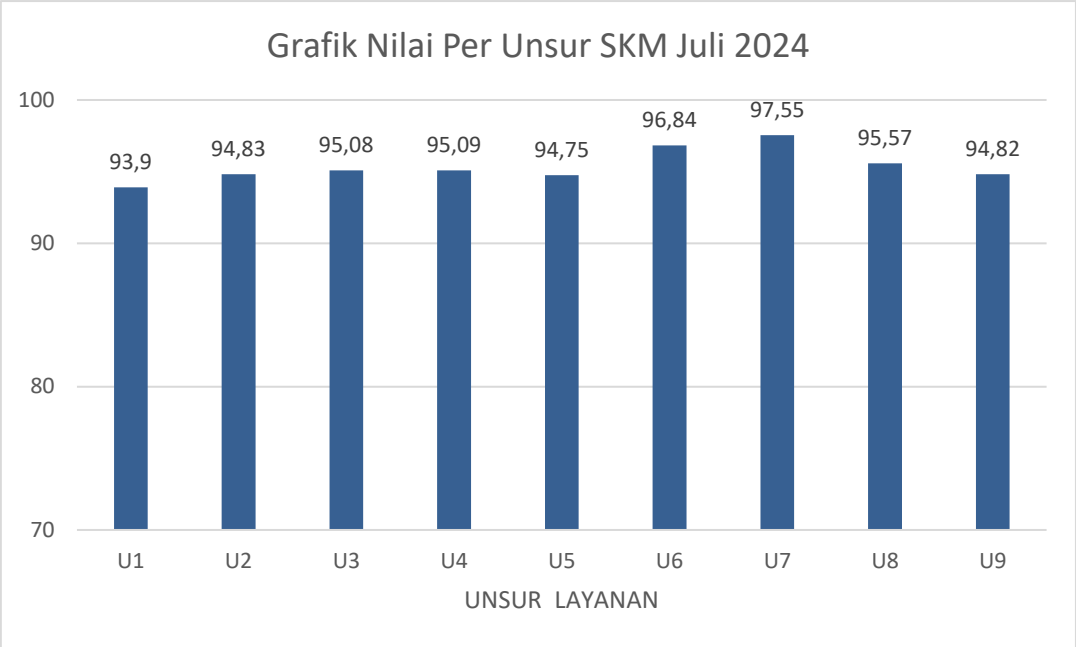
b. Nilai SKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	93.90	94.83	95.08	95.09	94.75	96.84	97.55	95.57	94.82
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**95.38 (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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara



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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

a. Nilai SKM bulan Juli 2024 tiga terendah pada unsur:
   1. Persyaratan (U1) dengan nilai 93.90;
   2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 94.75; dan
   3. Sarana dan Prasana (U9) dengan nilai 94.82.
b. Nilai SKM bulan Juli 2024 tertinggi pada unsur Perilaku Pelaksana (U7) yaitu 97,55.

Skala perhitungan survei adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survei yang masuk selama bulan Juli 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, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Mohon kemudahan dalam pengajuan MD persyaratan di permudah lagi.
2. Untuk pengurusan izin BPOM lebih di sederhanakan lagi.
3. Semoga lebih dijaga yang sudah baik dan semoga kedepannya ada sarana untuk cek awal.
4. Jadwal ditambah (konsultasi).
5. Ruang tunggu panas.

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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Tindak lanjut tiga unsur terendah

1. Nilai terendah pertama terletak pada Persyaratan dengan nilai 93.90. Penyebab rendahnya unsur tersebut adalah kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai persyaratan pelayanan serta rendahnya literasi akses persyaratan secara online. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah melakukan sosialisasi ulang persyaratan layanan sesuai dengan jenis layanan melalui berbagai media, seperti media sosial Instagram berupa video standar pelayanan.
2. Nilai terendah kedua adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 94.75. Penyebab rendahnya unsur tersebut adalah kurangnya pemahaman konsumen mengenai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan di BBPOM Serang. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah melakukan sosialisasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sesuai dengan jenis layanan melalui berbagai media, seperti media sosial Instagram berupa video standar pelayanan.
3. Nilai terendah ketiga adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 94.82. Nilai ini sejalan dengan rekapitulasi saran pelanggan yang memberikan saran terkait sarana dan prasarana (ruang tunggu panas). Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah melakukan perbaikan pendingin ruangan.

Tindak Lanjut atas Masukan Saran dan Kritik

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	Mohon kemudahan dalam pengajuan MD persyaratan di permudah lagi	Masukan dari Pelanggan datang langsung ke kantor BBPOM di Serang pada tanggal 15 Juli 2024 dalam rangka meminta informasi terkait proses Penerbitan IPCPPOB.	Fungsi Infokom

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

No	Saran dan Kritik	Tindak Lanjut	PIC
		Terhadap masukan dari pelanggan telah disampaikan kepada pelanggan melalui hotline pada tanggal 16 Juli 2024 bahwa persyaratan pada aplikasi oss.go.id bukan merupakan kewenangan dari BPOM	
2	Untuk pengurusan izin BPOM lebih di sederhanakan lagi.	Pelanggan akan diinformasikan terkait prosedur dan persyaratan yang tercantum pada Standar Pelayanan Publik BBPOM di Serang. Telah dinformasikan ke pelanggan pada tanggal 2 Agustus 2024 sebagai berikut : Sehubungan masukan SKM yang saudara sampaikan kepada Balai Besar POM di Serang terkait penyederhanaan perizinan di BPOM dapat kami sampaikan bahwa prosedur dan persyaratan yang tercantum pada Standar Pelayanan Publik BBPOM di Serang telah mengacu pada peraturan perundangan yang berlaku untuk menjamin keamanan Obat dan Makanan yang beredar di masyarakat. Kami sangat mendukung pelaku usaha yang berusaha memproduksi dan mendistribusikan Obat dan	Fungsi Sertifkasi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

No	Saran dan Kritik	Tindak Lanjut	PIC
		Makanan yang aman, bermutu, berkhasiat dan berkualitas kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengkonsumsi Obat dan Makanan yang aman. Apabila pelaku usaha mengalami kesulitan dalam pengurusan perizinan Obat dan Makanan dapat kami lakukan pendampingan berupa konsultasi baik secara langsung, desk penyiapan dokumen luring di kantor/ melalui zoom/ di lokasi usaha dengan mengajukan permohonan pendampingan kepada BBPOM di Serang. Apabila ada hal lain yang ingin dikonsultasikan dapat menghubungi Hotline layanan Sertifikasi pada nomor 081315422211.	
3	Semoga lebih dijaga yang sudah baik dan semoga kedepannya ada sarana untuk cek awal.	Pelanggan akan diinformasikan terkait persyaratan untuk pengujian oleh pihak ketiga. Terhadap masukan pelanggan pada tanggal 5 Agustus 2025 sudah disampaikan bahwa salah satu syarat pengujian sampel kasus kepolisian harus sudah	Bagian Tata Usaha (PNBP)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

No	Saran dan Kritik	Tindak Lanjut	PIC
		melampirkan SPDP.	
4	Jadwal ditambah (konsultasi).	Pelanggan akan diinformasikan terkait jadwal di MPP Pandeglang sesuai dengan kesepakatan dengan DMPPTSP Pandeglang dan diarahkan untuk melakukan konsultasi secara online melalui layanan hotline. Pelanggan telah diinformasikan pada 23 Juli 2024 terkait jadwal di MPP Pandeglang sesuai dengan kesepakatan dengan DMPPTSP Pandeglang dan diarahkan untuk melakukan konsultasi secara online melalui layanan hotline.	Fungsi Sertifkasi
5	Ruang tunggu panas.	Akan dilakukan perbaikan pendingin ruangan. Pendingin udara sudah kembali normal pada tanggal 7 Agustus 2024	Bagian Tata

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 2024 hingga bulan Juli 2024 dapat dilihat melalui grafik berikut:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan mengalami kenaikan pada periode Januari 2024 dibandingkan dengan tahun 2023. Capain nilai SKM bulan Jaruari-Juli 2024 BBPOM di Serang menunjukkan pada range 94,84 – 95,82. Capaian bulan Januari 2024 merupakan capaian tertinggi pada periode ini yaitu 95,82. Keseluruhan nilai setiap bulannya menunjukkan kinerja unit pelayanan **”sangat baik”**. Balai Besar POM di Serang berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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 timeline pengujian. Data petugas pelayanan yang mendapatkan predikat terbaik bulan Juli tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut :

Bulan	Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
Mei	PNBP	Dewi Puspitasari
	Informasi dan Pengaduan	Renny Permatasari
	Sertifikasi	Dewi Liestiana
	Penguji PNBP	Yenni Rakhmawati

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

BAB VI
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode bulan Juli 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 95,38.
2. Unsur pelayanan terendah yang menjadi prioritas perbaikan meliputi:
   a. Persyaratan
   b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
   c. Sarana dan Prasarana
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana.
4. Seluruh masukan pelanggan telah ditindaklanjuti.

Serang, 7 Agustus 2024
Ketua Tim Fungsi Pelayanan Publik
Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Serang,

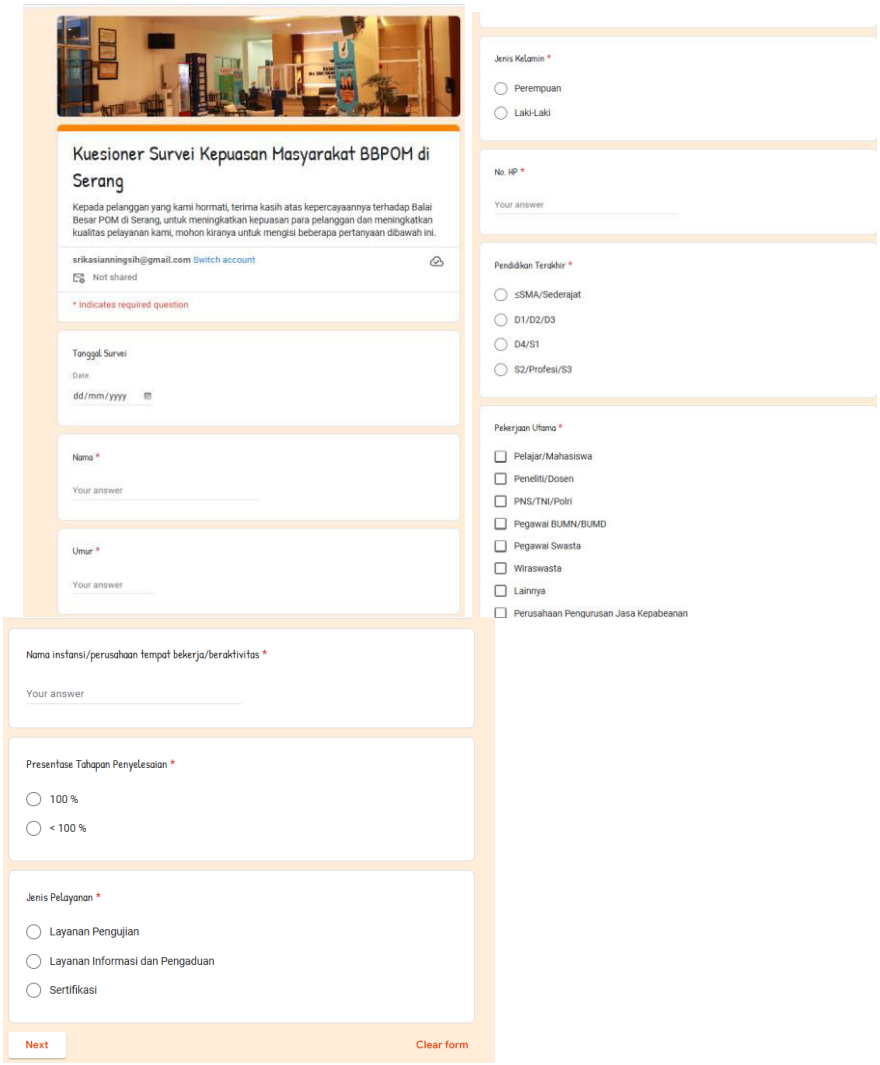


Rhatih Eka Sasongko, S.Si., Apt., M.Farm

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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.

srikasianningsih@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
- Sertifikasi

Next Clear form

2. Hasil Olah Data SKM

a. Layanan PNBP

Terlampir

b. Layanan Informasi dan Pengaduan

Terlampir

c. Layanan Sertifikasi

Terlampir

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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. 

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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Monev tindak lanjut dapat dilihat pada link :

https://bit.ly/MonevTindakLanjutSKM2024

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara