BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG



LAPORAN
SURVEY KEPUSAN MASYARAKAT
JANUARI TAHUN 2023

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

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 20
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 20

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Serang sebagai salah satu penyedialayanan publik dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang layanan publik yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan

perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di 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 Januari Tahun 2023 yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Serang dilaksanakan terhadap layanan pemberian informasi dan pengaduan, serta layanan pengujian .

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 yangdiperlukan 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, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara langsung untuk pelanggan yang mendapatkan pelayanan di kantor BBPOM di 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 Januari 2023 terhitung tanggal 1 hingga 31 Januari 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 :

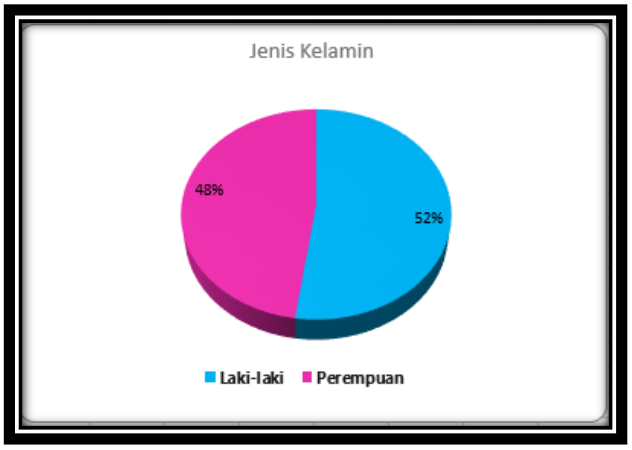
	Target				
	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Tahunan
Nilai SKM	89	89	89	89	89
Jumlah Responden Layanan Pengujian	24	24	24	24	96
Jumlah Responden Layanan Informasi dan Pengaduan	57	57	57	57	228
Jumlah Responden Layanan Sertifikasi	21	21	21	21	84

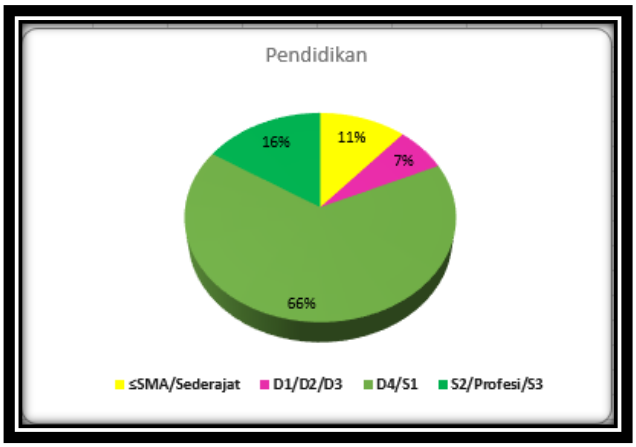
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

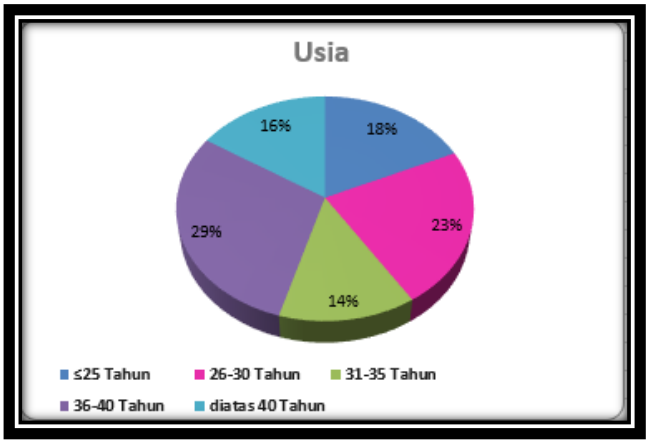
3.1 Jumlah Responden SKM

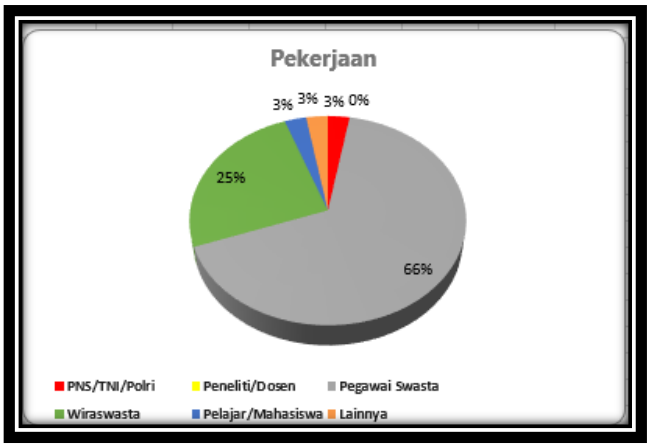
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 33 orang responden penerima layanan informasi dan 6 orang responden penerima layanan sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	PNBP	LI	LS	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	4	14	5	23	52,27
		PEREMPUAN	1	19	1	21	47,73
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	1	4	0	5	11,37
		DI/D2/D3	0	3	0	3	6,83
		D4/S1	4	22	3	29	65.90
		S2/Profesi/S3	0	3	4	7	15,90
3	PEKERJAAN	Pelajar/Mahasiswa	0	1	0	1	2.27
		Peneliti/Dosen	0	0	0	0	0
		PNS/TNI/Polri	5	2	0	7	15.90
		Pegawai BUMN/D	0	1	1	2	4.55
		Pegawai Swasta	0	21	3	24	54.54
		Wiraswasta	0	7	2	9	20.46
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0	0	0	0
		Lainnya	0	1	0	1	2,28
4	USIA	≤25 Tahun	1	6	1	8	18,18
		26-30 Tahun	2	7	1	10	22.73
		31-35 Tahun	0	4	2	6	13.64
		36-40 Tahun	1	11	1	13	29.55


Jenis Kelamin
48%
52%
Laki-laki
Perempuan


Pendidikan
16%
11%
7%
66%
≤SMA/Sederajat
D1/D2/D3
D4/S1
S2/Profesi/S3


Usia
16%
18%
29%
23%
14%
≤25 Tahun
26-30 Tahun
31-35 Tahun
36-40 Tahun
diatas 40 Tahun


Pekerjaan
3%
3%
3%
0%
25%
66%
PNS/TNI/Polri
Peneliti/Dosen
Pegawai Swasta
Wiraswasta
Pelajar/Mahasiswa
Lainnya

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

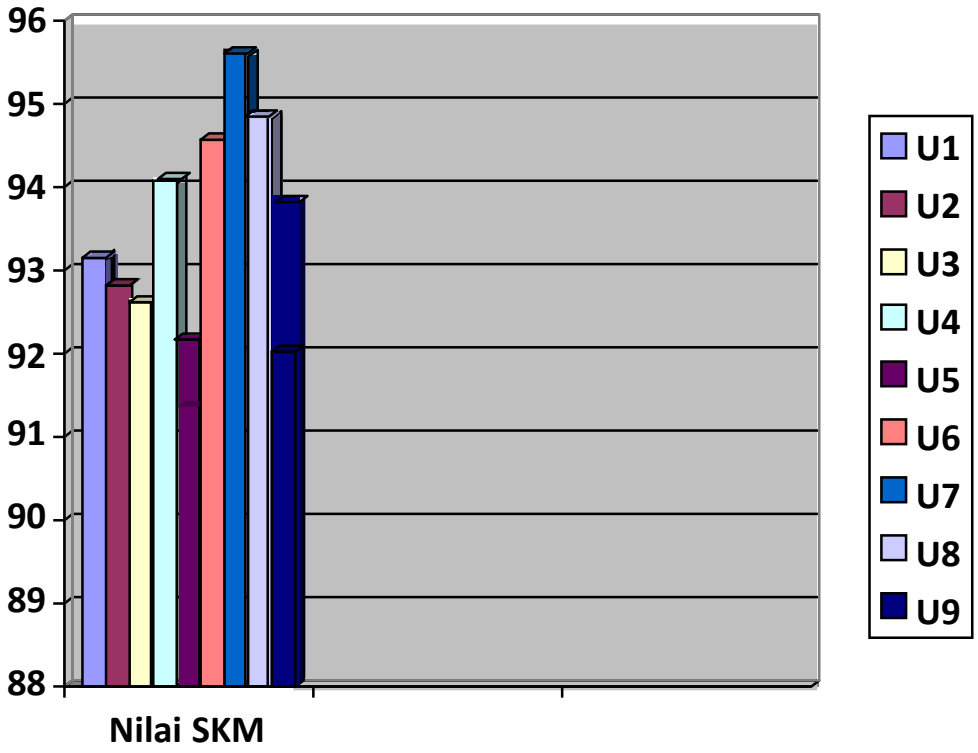
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pelayanan PNBP	100	96.67	96.67	100	96.67	100	96.67	100	96.67	**98.15**
Permintaan Informasi dan Pengaduan	91.13	93.23	92,54	93.23	90.62	93.74	98,82	93.24	92.55	**92,83**
Permintaan Layanan Sertifikasi	88.89	88.89	88.89	88.89	88.89	88.89	91.67	91.67	91.67	**89.81**
Rata-rata	**93.34**	**92,93**	**92,70**	**94.04**	**92,06**	**94,21**	**95,72**	**94,97**	**93.68**	**93,63**

b. Nilai SKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**93.34**	**92,93**	**92,70**	**94.04**	**92,06**	**94,21**	**95,72**	**94,97**	**93.68**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**93.63 (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 Januari 2023 terendah pada unsur:
   a. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 92.06
   b. Waktu Penyelesaian dengan nilai (U3) 92.70
   c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai (U2) 92.93
2. Nilai SKM Bulan Januari 2023 tertinggi pada unsur:
   Perilaku pelaksana

Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil Survey yang masuk selama bulan Januari, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Selain Penilaian juga dilakukan penilaian memalui 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. Pelayanan sangat baik dan penjelasan setiap pertanyaan mudah dipahami, semoga kedepan dapat dipertahankan dan ditingkatkan
2. Diberikan jadwal *coaching clinic* untuk pemenuhan persyaratan pendaftaran CPPOB dan MD

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

- Nilai terendah pertama terletak pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Hal ini terkait Jenis Pelayanan yang tersedia di BBPOM di Serang. Upaya tindak lanjut yang akan dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi standar pelayanan publik di media sosial dan website BBPOM di Serang. Nilai terendah kedua adalah Waktu Penyelesaian, hal ini terkait dengan kecepatan pelayanan yang dilakukan di BBPOM Serang. Balai Besar POM di serang telah melakukan pelayanan sesuai dengan waktu timeline yang ditetapkan dalam standar pelayanan publik Balai Besar POM di serang, tindak lanjut dari unsur ini adalah melakukan sosialisasi untuk menginformasikan waktu timeline yang tertera pada buku standar pelayanan publik kepada pelanggan. Unsur dengan nilai

terendah ketiga adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Hal ini dikarenakan belum terpaparnya alur proses pelayanan kepada konsumen. Tindak lanjut yang dilakukan adalah melakukan sosialisasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur tersebut dalam sebuah buku standar pelayanan publik yang dapat diakses oleh seluruh pengguna layanan.

- Dari Hasil rekapitulasi saran dan kritik konsumen, sebagian besar konsumen sudah puas dengan pelayanan publik di BBPOM di Serang, selain itu terdapat satu saran yang menginginkan pemberian jadwal *coaching clinic* untuk pemenuhan persyaratan pendaftaran CPPOB dan MD. Tindak lanjut yang dapat dilakukan dari saran tersebut yaitu dengan terus menerus mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik BBPOM diSerang, sedangkan untuk saran yang kedua adalah Sosialisasi kepada pelanggan bahwa Balai Besar POM di Serang dapat melakukan pembimbingan CPPOB, dengan perjanjian by hotline via wa untuk datang konsultasi pada *Mall Pelayanan Publik* serta penyelenggaraan program lainnya seperti pendampingan UMKM yang dishare melalui Instagram BBPOM di Serang.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

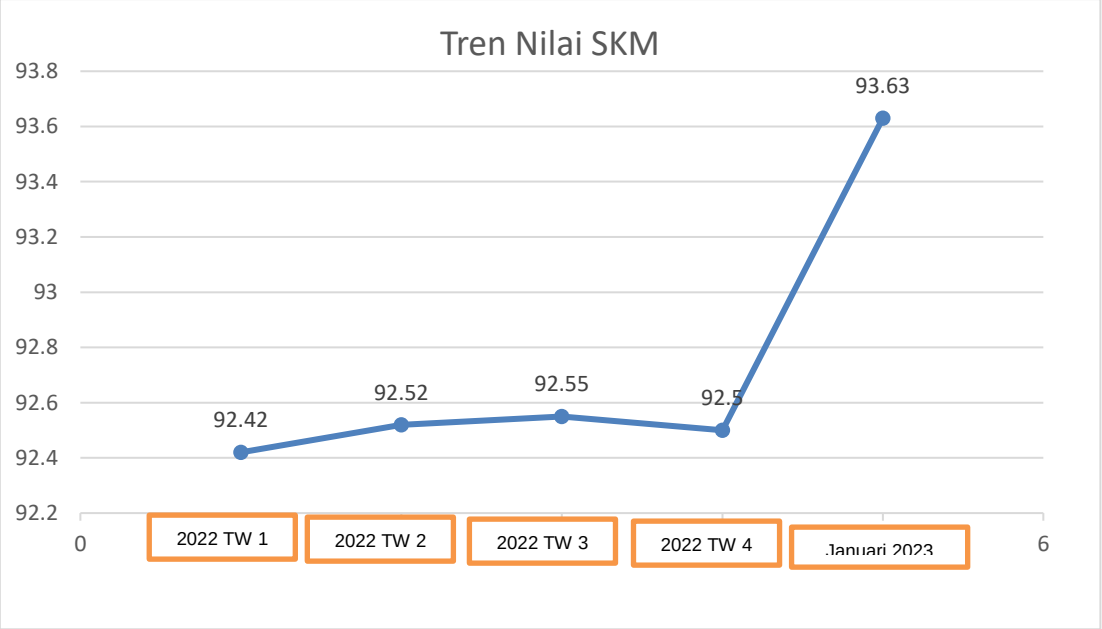
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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 POMdi Serang dari triwulan I tahun 2022 hingga Bulan Januari 2023 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan tertinggi dicapai pada Bulan Januari Tahun 2023 (93,63). Walaupun terjadi penurunan nilai di triwulan 4 tahun 2022, namun nilai kepuasan pada Januari 2023 mengalami peningkatan. Pada nilai SKM TW4 tahun 2022 mengalami penurunan nilai sebanya 0,05. Sehingga BBPOM di Serang masih terus melakukan tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan publik baikyang mengacu pada saran/kritik pelanggan maupun inovasi-inovasi yang dapat 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 Januari tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut :

Bulan	Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
Januari	PNBP	Evawati
	Informasi dan Pengaduan	Supertiwi
	Sertifikasi	Haryono Wibowo
	Penguji PNBP	Natijatul Munawirroh

BAB VI
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan Januari 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 93,63.
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian, dan Sistem, dan Mekanisme, dan Prosedur.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur perilaku pelaksana.

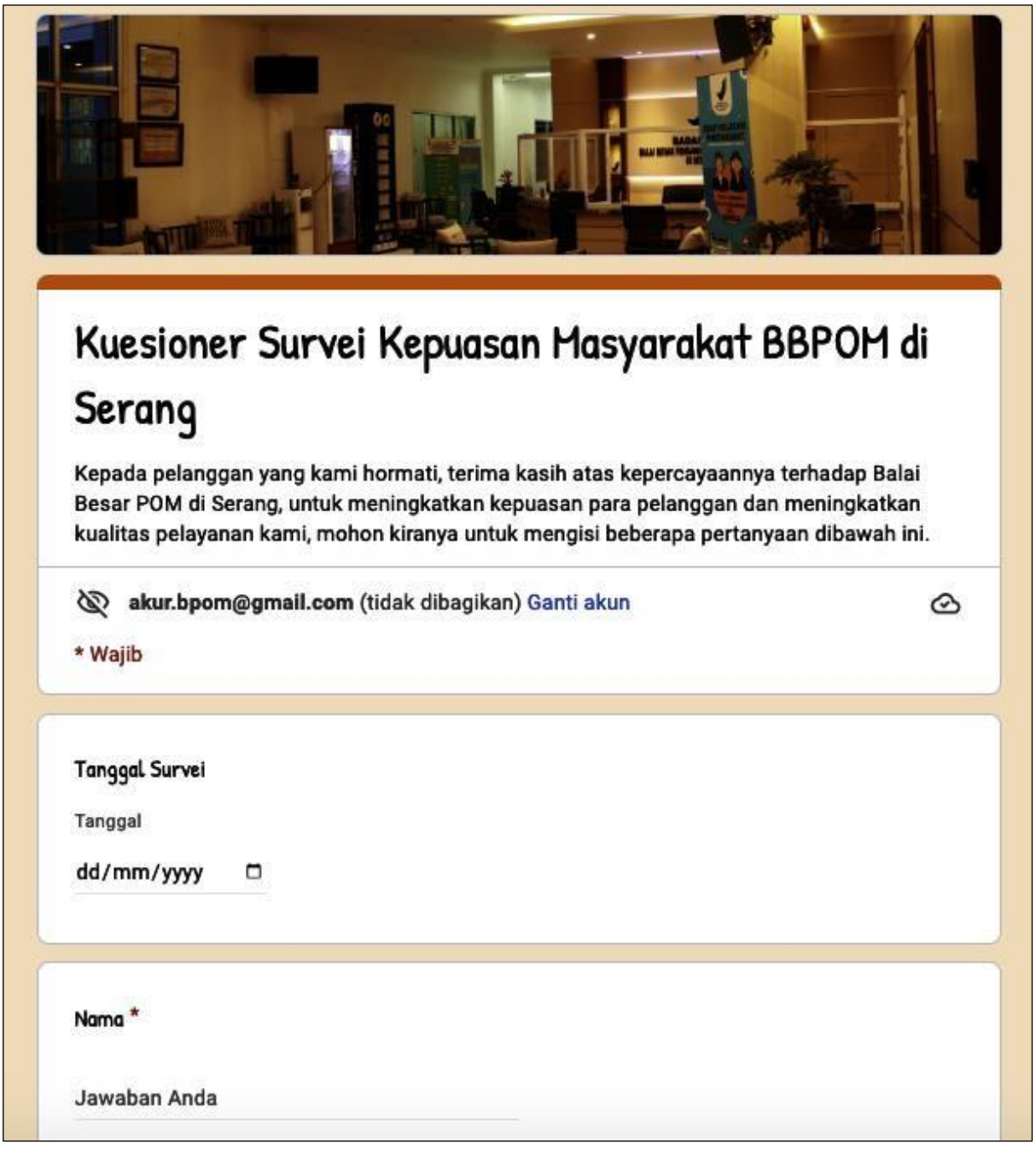
Serang, 8 Februari 2023
Plt. Kepala Balai Besar POM di Serang



Faizal Mustofa Kamil, S.Si., Apt.

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

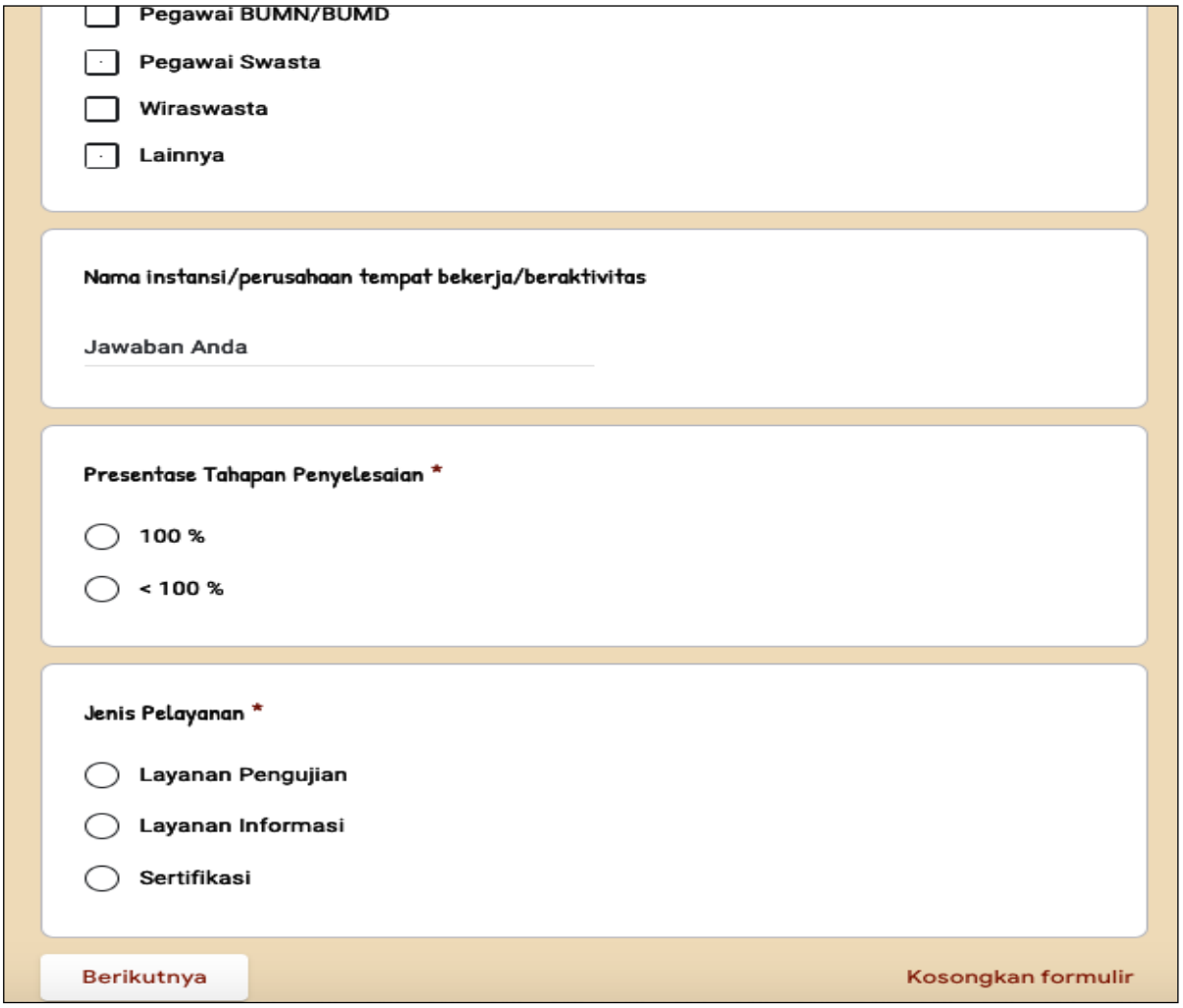
Tanggal Survei

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)

Responden	NILAI PELAYANAN											1. Bagaimana pemberian Sin	2. Bagaimana pemberian Sin	3. Apakah menurut pendat	4. Apakah menurut pendat	5. Bagaimana pemberian Sar	6. Bagaimana pemberian Sar	7. Bagaimana pemberian Sa	8. Bagaimana pemberian Sa	9. Apakah menurut pendat	10. Bagaimana pemberian S	11. Bagaimana pemberian S	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Saran	Petugas	Bulan	Jumlah per Bulan
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11																			
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	lainnya	Semoga dapat dipertahankan dan ditingkat selalu pelayanannya	Dianing	Januari	Al Falah Drink 2023
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mudah	Mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	sesuai	memadai	setuju	baik	lengkap	diatas 60 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Perawat Swasta		Arvo	Januari	PBF KINAS GLOBAL INDONESIA
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Sudah semakin baik dan sebaiknya ditingkatkan lagi	Aryo	Januari	PBF PT BINTANG MEDIKA BERSAMA
4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	Mudah	Mudah	sesuai	Sesuai	cepat	Jelas	sesuai	memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMND		Aryo	Januari	PBF IGM Tangerang
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cukup Mudah	cukup Mudah	cukup Sesuai	cukup Sesuai	cukup cepat	cukup Jelas	cukup Sesuai	kurang Memadai	cukup Setuju	cukup baik	cukup lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Aryo	Januari	PBF SINAR PERMATA PRIMA
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Aryo	Januari	LINDA CIPTA HARUM AROMA

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6
3	4	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5
4	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5
5	5	4	6	5	5	6	5	6	5	6	5
6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6
7	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
10	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
11	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5
17	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5
25	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6
26	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
33	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah metode penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah metode penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai responkecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah metode penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan panduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Saran	Petugas	Bulan
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	sangat sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta		Akhmad K	Januari
Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	sangat sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Wiraswata		Akhmad K	Januari
Cukup Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pegawai swasta		Akhmad K	Januari
Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta		Akhmad K	Januari
Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta		Akhmad K	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai BUMN/D		Akhmad K	Januari
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	cukup setuju	cukup baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai swasta		Setya Wu	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Wiraswata		Setya Wu	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta	customer	Setya Wu	Januari
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta	Sudah sangat baik	Tiwi	Januari
Sangat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai swasta		Tiwi	Januari
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Wiraswata		Tiwi	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswata		Tiwi	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Renny Pe	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Wiraswata		Renny Pe	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pegawai swasta		Renny Pe	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Pertahankan	Akhmad K	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	sangat puas..trimakasih mba sri	Kasih	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	tidak ada	Kasih	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Kasih	Januari
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Lainnya	-	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	Sudah sangat baik pelayanannya	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	-	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Kasih	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	God Job	Kasih	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	Semoga lebih baik lagi	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	Sudah Sangat Responsif	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Sangat bagus pelayanannya pertanyaan saya terjar	Kasih	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Diberikan jadwal coaching clinic untuk pemenuhar	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	tidak ada sudah sangat cukup fast respons	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	Sangat memuaskan	Kasih	Januari
Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Sesuai	Cukup Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Tiwi	Februari

Responden	NILAI PELAYANAN											1. Bagaimana penilaian Sa	2. Bagaimana penilaian Sa	3. Apakah menurut penilai	4. Apakah menurut penilai	5. Bagaimana penilaian Sa	6. Bagaimana penilaian Sa	7. Bagaimana penilaian Sa	8. Bagaimana penilaian Sa	9. Apakah menurut penilai	10. Bagaimana penilaian S	11. Bagaimana penilaian S	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Saran	Petugas	Bulan
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11																		
1	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Melayani dengan hati	Evawati	Januari
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Januari
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Januari
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Januari
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Evawati	Januari

MONEV TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
BULAN JANUARI TAHUN 2023

Nilai Hasil Survey 0-2

No	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2023 Januari			Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status	Keterangan			
Nihil												

Rekapitulasi Saran dan Kritik

No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur yang Perlu diperbaiki	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2023 Januari			Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status	Keterangan			
1	Layanan Informasi (Proses Sertifikasi)	Diberikan jadwal coaching clinic untuk pemenuhan persyaratan pendaftaran CPPOB dan MD (Rista: PT Dunia Boga)	Temuan Bulan Januari	Sosialisasi kepada pelanggan bahwa Balai Besar POM di Serang bahwa pelanggan dapat melakukan pembimbingan CPPOB dengan perjanjian (melalui hotline/ wa), bimbingan bisa dilakukan dengan datang langsung ke kantor BBPOM di Serang atau pada Mall Pelayanan Publik (sesuai jadwal) atau secara daring.	**Februari 2023**	Ketua Tim Sertifikasi	Petugas yanblik telah melakukan sosialisasi kepada pelanggan bahwa Balai Besar POM di Serang bahwa pelanggan dapat melakukan pembimbingan CPPOB dengan perjanjian (melalui hotline/ wa), bimbingan bisa dilakukan dengan datang langsung ke kantor BBPOM di Serang atau pada Mall Pelayanan Publik (sesuai jadwal) atau secara daring.	Close		- link pendaftaran desk layanan - tambahkan publikasi berkala jadwal MPP di medsos	Close	   

Nilai unsur Terendah

No	Unsur Dengan Nilai Terendah	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2023 Januari			Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status	Keterangan			
1	U5 terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	konsumen belum memahami secara rinci terkait prosedur dan produk spesifikasi layanan	Temuan Bulan Januari	- sosialisasi Prosedur, Timeline, dan mekanisme pelayanan oleh petugas yanblik ke pelanggan yang hadir - publikasi SP dalam bentuk buku di MPP & DPMPTSP kota/kab - publikasi SP di media sosial	**-Februari 2023** **'Juni 2023**	Ketua Tim Infokom	- sosialisasi ke pelanggan oleh petugas yanblik sudah dilakukan rutin saat pelayanan - publikasi SP terbaru akan dilakukan setelah penetapan SP 2023 (setelah forum konsultasi publik)	Close **Open**			close **open**	
2	U3 Waktu Penyelesaian dengan nilai	Konsumen Belum memahami informasi mengenai timeline pelayanan yang di tetapkan di BBPOM serang										
3	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Belum terpapar secara maksimal alur mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan kepada pelanggan										

Serang, 28 Februari 2023
Ketua Tim Infokom



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