BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG



LAPORAN SURVEY KEPUSAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN AGUSTUS 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 Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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.....14
BAB V PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK 16
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik 16
BAB VI KESIMPULAN 17
LAMPIRAN.....18
1. Kuesioner 18
2. Hasil Olah Data SKM……..18
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 19
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 19

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Agustus tahun 2024 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 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 Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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 Agustus 2024 terhitung tanggal 2 Januari hingga tanggal 31 Agustus 2024.

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 yang berasal dari wilayah Kota Serang, Kabupaten Serang, Kota Cilegon, Kabupaten Pandeglang dan Kabupaten Lebak, serta nilai SKM Balai Besar POM di Serang Tahun 2023. Target nilai SKM dan jumlah Responden SKM BBPOM di Serang Tahun 2024 sebagai berikut :

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

	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 Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

BAB III

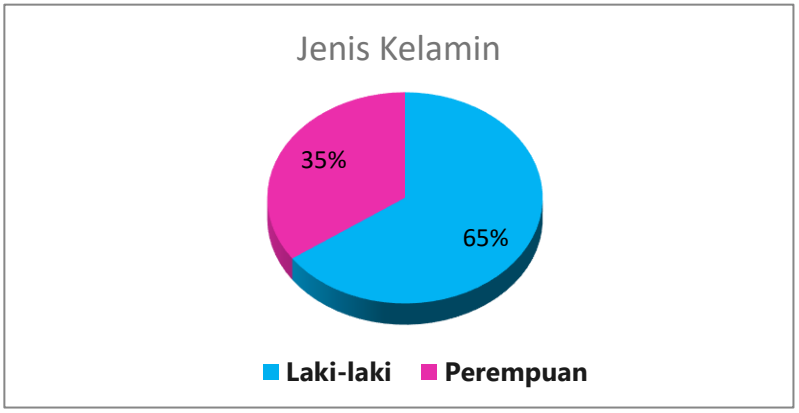
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

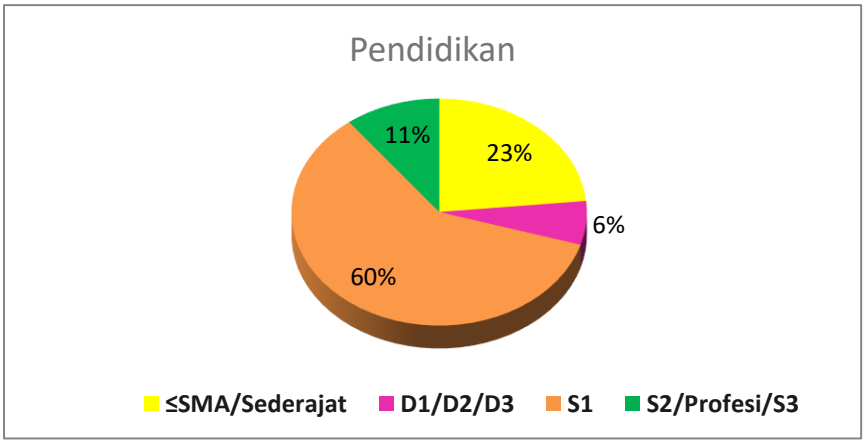
3.1 Jumlah Responden SKM

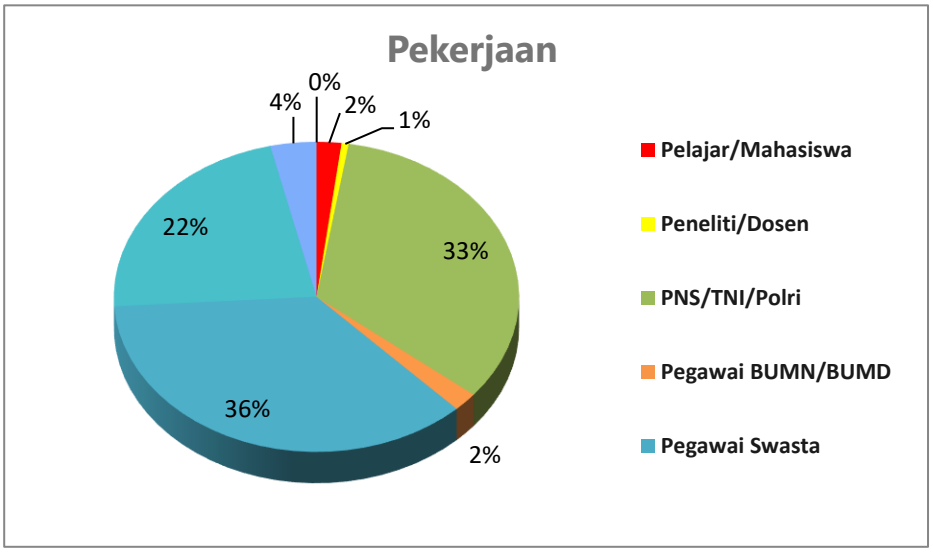
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 103 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 183 orang responden penerima layanan informasi dan 68 orang responden penerima layanan sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian / PNBP	Layanan Informasi / Pengaduan	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	103	93	35	231	65,25
		Perempuan	0	90	33	123	34,75
2	Pendidikan	≤ SMA/ Sederajat	41	28	14	83	23,45
		DI/D2/D3	0	14	8	22	6,21
		D4/S1	60	114	38	212	59,89
		S2/Profesi/S3	2	27	8	37	10,45
3	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	0	7	0	7	1,98
		Peneliti/ Dosen	0	2	0	2	0,56
		PNS/TNI/ Polri	101	15	2	118	33,33
		Pegawai BUMN/BUMD	1	6	0	7	1,98
		Pegawai Swasta	1	85	42	128	36,16
		Wiraswasta	0	57	22	79	22,32
		Lainnya	0	11	2	13	3,67
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0	0	0	0,00
4	Usia	≤25 Tahun	15	20	5	40	11,30
		26-30 Tahun	42	50	16	108	30,51
		31-35 Tahun	17	26	5	48	13,56
		36-40 Tahun	19	33	11	63	17,80
		> 40 Tahun	10	54	31	95	26,84

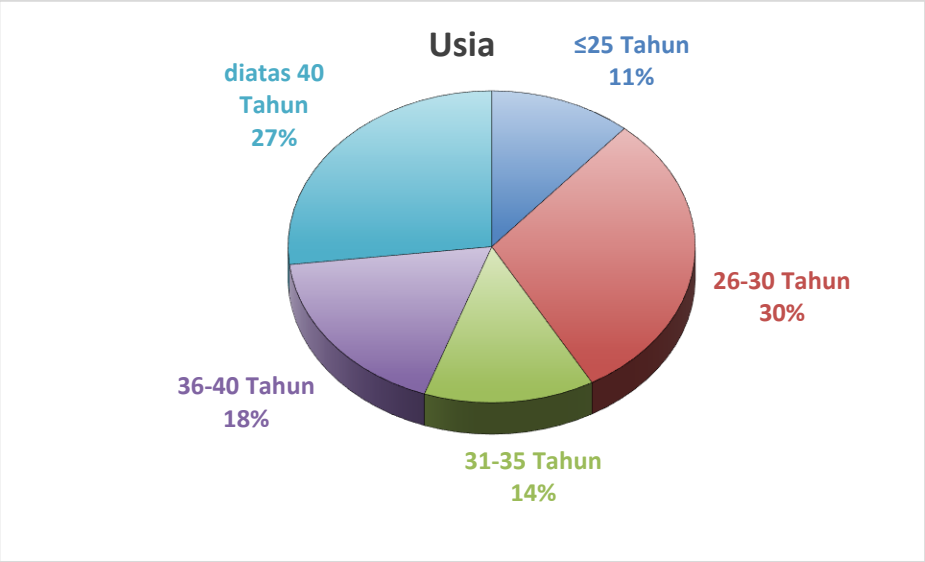
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN







Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



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	98.71	98.71	98.38	98.87	98.71	99.19	99.51	98.54	99.19	**98.87**
Permintaan Informasi dan Pengaduan	93.90	94.17	94.20	94.08	93.44	95.90	96.36	94.44	93.26	**94.42**
Permintaan Layanan Sertifikasi	89.71	92.16	93.06	92.89	92.40	95.59	96.57	93.87	92.40	**93.18**
Rata-rata	**94.10**	**95.01**	**95.21**	**95.28**	**94.85**	**96.89**	**97.48**	**95.62**	**94.95**	**95.49**

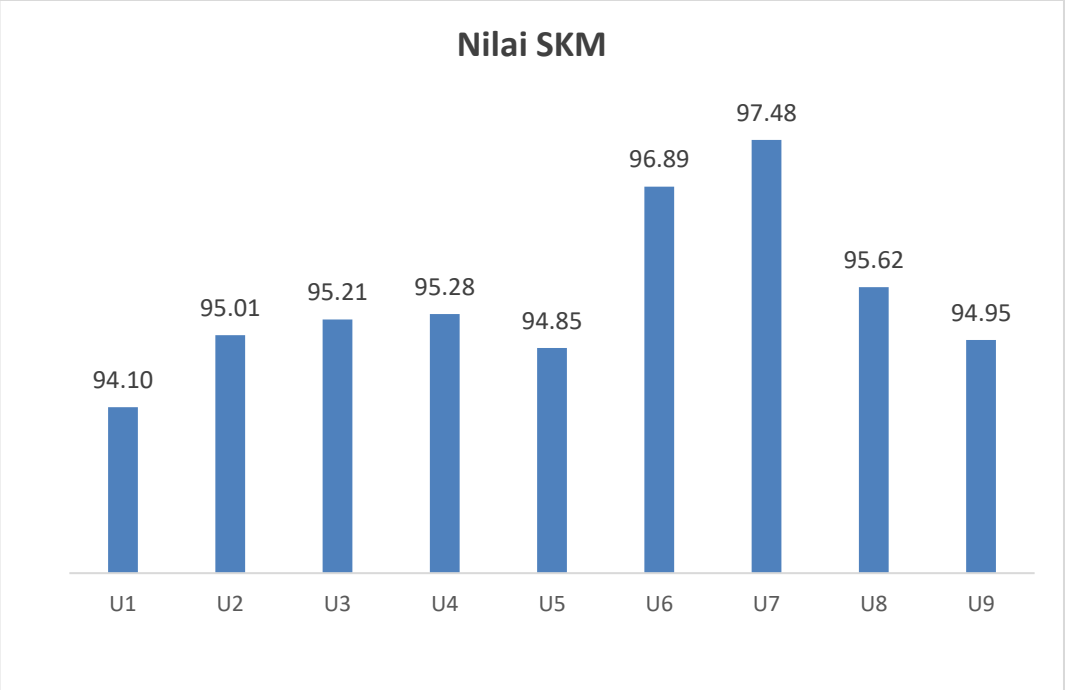
b. Nilai SKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**94.10**	**95.01**	**95.21**	**95.28**	**94.85**	**96.89**	**97.48**	**95.62**	**94.95**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**95.49 (A atau Sangat Baik)**								

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

a. Nilai SKM bulan Agustus 2024 terendah pada unsur:
   1. Persyaratan dengan nilai (U1) yaitu 94.10;
   2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai (U5) yaitu 94.85; dan
   3. Sarana/Prasarana dengan nilai (U9) yaitu 94.95.
b. Nilai SKM bulan Agustus 2024 tertinggi pada unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai (U7) yaitu 97.48.

Skala perhitungan survei adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survei yang masuk selama bulan Agustus 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. Bila mau konsultasi tatap muka, info dimana.
2. Tolong, untuk jadwal petugas BPOM agar lebih di hadirkan pada setiap hari (Senin s/d jum'at).
3. Terus bersinergi dengan Pendidikan untuk memajukan Pelajar Indonesia.
4. Waktu kunjungan di BBPOM lebih lama lagi untuk mendapatkan informasi yang lebih banyak.
5. Pelayanan sudah baik. Sebagai bentuk improvement, petugas yang sangat kompeten dalam menghandle proses registrasi pangan olahan (terbiasa dan sangat menguasai e-reg) perlu tersedia juga di BBPOM Serang, bukan hanya di BPOM Pusat saja.

Selain saran dan kritik, aspek positif juga diperoleh dari pelanggan, diantaranya:

1. Over all pelayanan baik, sopan & tersampaikan dengan jelas.
2. Sudah sangat baik.
3. Pelayanan sangat baik dan ramah.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

4. Pelayanan dan informasi sudah cukup baik.
5. Sudah sangat baik.

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

a. Nilai terendah pertama terletak pada Persyaratan dengan nilai 94.10. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah adanya masyarakat yang belum mengetahui terkait persyaratan pelayanan. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah dengan mensosialisasikan kembali persyaratan layanan melalui berbagai media. Sosialisasi dilakukan terhadap Standar Pelayanan terbaru.
b. Nilai terendah kedua yaitu pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 94.85, hal ini karena adanya pelaku usaha yang belum memahami secara rinci terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Adapun upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah dengan mensosialisasikan kembali persyaratan layanan melalui berbagai media. Sosialisasi dilakukan terhadap Standar Pelayanan terbaru.
c. Nilai terendah ketiga adalah Sarana/Prasarana dengan nilai 94.95 yang disebabkan pada bulan Juli sampai awal bulan Agustus terdapat kerusakan pada pendingin ruangan di Ruang Tunggu sehingga membuat pelanggan merasa kurang nyaman. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan terhadap pendingin ruangan di Ruang Tunggu, serta optimalisasi terhadap sarana prasarana, termasuk sarana prasarana untuk kelompok rentan.

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:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No	Saran dan Kritik	Tindak Lanjut	PIC
1.	Bila mau konsultasi tatap muka.. Info dimana (Yeni, Rumah herbal valerie)	Pelanggan merupakan pegawai dari Rumah Herbal Valerie yang bertanya melalui hotline. Sebagai tindak lanjut terhadap saran tersebut, akan disampaikan kepada pelanggan mengenai layanan informasi tatap muka di Kantor BBPOM di Serang dan Mal Pelayanan Publik.	Infokom
2.	Tolong, untuk jadwal petugas BPOM agar lebih di hadirkan pada setiap hari (Senin s/d jum'at). (Nirwan Sulthoni-Queen Oil)	Pelanggan merupakan pelanggan yang datang ke MPP Kabupaten Pandeglang. Pelanggan menyampaikan kesulitan dalam bertanya mengenai sertifikasi CPOTB bertahap secara tatap muka karena jadwal MPP Kabupaten Pandeglang yang tidak setiap hari, sehingga pelanggan mengharapkan ada petugas BBPOM di Serang yang hadir setiap hari di MPP Kabupaten Pandeglang. Sebagai tindak lanjut terhadap saran tersebut, akan disampaikan kepada pelanggan terkait jadwal layanan di MPP Pandeglang sesuai kesepakatan dengan DMPPTSP Pandeglang. Diluar jadwal layanan di MPP Pandeglang, pelanggan diarahkan untuk melakukan konsultasi secara online melalui layanan hotline atau melalui layanan tatap muka di BBPOM di Serang	Infokom
3.	Terus bersinergi dengan Pendidikan untuk memajukan Pelajar Indonesia (Nurfatonah - SMPN 20 Kota Serang)	Pelanggan merupakan guru-guru dari SMPN 20 Kota Serang yang mengajukan permohonan untuk kunjungan 200 orang siswa Ke BBPOM di Serang, dari pihak sekolah berharap dapat membina kerjasama dengan BBPOM di Serang. Sebagai tindak lanjut terhadap saran tersebut, akan disampaikan kepada pelanggan bahwa salah satu bentuk sinergitas BBPOM di Serang dengan pendidikan adalah dengan dilakukannya kunjungan siswa ke BBPOM di Serang atau dengan sosialisasi tentang Obat dan Makanan kepada siswa agar siswa dapat lebih memahami tentang Obat dan Makanan.	Infokom

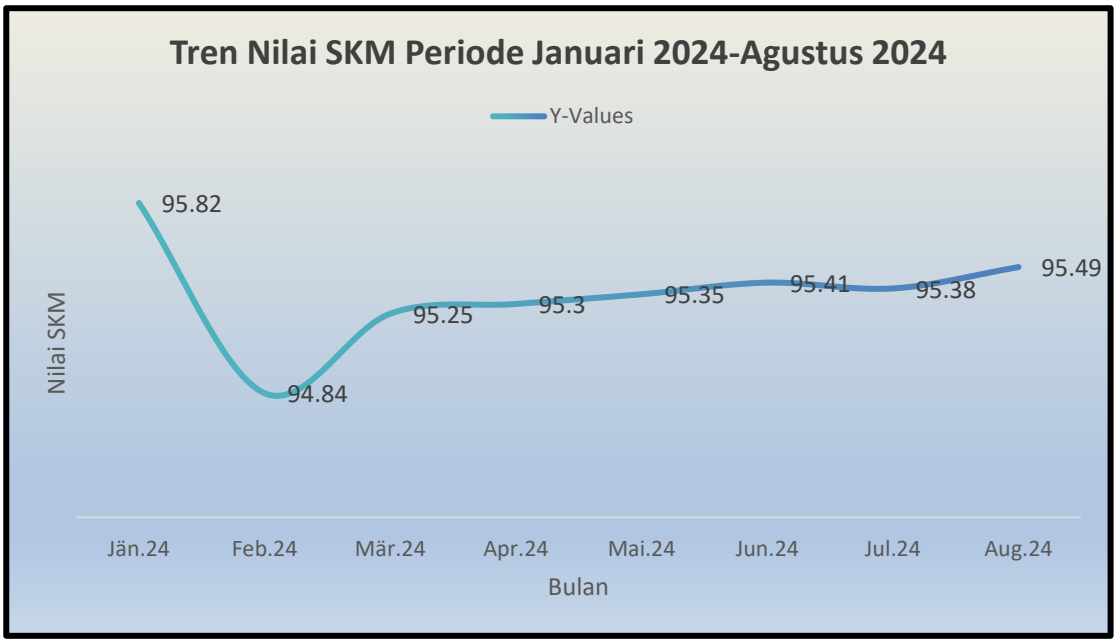
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No	Saran dan Kritik	Tindak Lanjut	PIC
4.	Waktu kunjungan di BBPOM lebih lama lagi untuk mendapatkan informasi yang lebih banyak (Dedi Sopandi, S.Pd. - SMK Informatika Kota Serang)	Pelanggan merupakan Guru dan beberapa murid dari SMK Informatika Kota Serang yang datang langsung ke kantor BBPOM di Serang, meminta layanan informasi tentang uji klinis atas produk hasil dari karya tulis ilmiah. Selain informasi tentang pengujian para siswa mengajukan pertanyaan-pertanyaan tentang tupoksi, izin edar, kanal informasi BBPOM di Serang. Guru dan siswa-siswa yang datang dilayani di ruang pelayanan kantor BBPOM di Serang. Sebagai tindak lanjut terhadap saran tersebut, akan disampaikan kepada pelanggan bahwa waktu kunjungan tidak dibatasi sepanjang sesuai dengan waktu layanan publik, untuk keperluan kunjungan siswa ke BPOM untuk mengetahui sarana IT yang dimiliki BBPOM Serang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bisa mengajukan surat permintaan kunjungan.	Infokom
5.	Pelayanan sudah baik. Sebagai bentuk improvement, petugas yang sangat kompeten dalam menghandle proses registrasi pangan olahan (terbiasa dan sangat menguasai e-reg) perlu tersedia juga di BBPOM Serang, bukan hanya di BPOM Pusat saja. (Asep Saefudin - PT United Waru Biscuit Manufactory)	Pelanggan Asep Saefufin dari PT. United Waru Biscuit Manufactory datang secara langsung ke kantor Balai Besar POM di Serang. Pelaku Usaha mengajukan variasi status perusahaan namun ada isian pada sistem di ereg-rba tidak muncul. Pelaku usaha menyebutkan sudah biasa mengajukan variasi namun biasanya pilihan yang diajukan muncul, namun pengajuaan saat itu tidak muncul dan sudah dicoba sekitar 1 minggu. Terkait masukan yang diberikan akan disampaikan ke pelaku usaha bahwa di setiap UPT BPOM telah terdapat fasilitator registrasi pangan olahan. Untuk pertanyaan terkait pilihan di sistem e-reg yang tidak muncul pilihannya memerlukan konfirmasi ke Pusat. Untuk Layanan registrasi pangan olahan sendiri merupakan wewenang dari Direktorat Registrasi Pangan Olahan, untuk pertanyaan yang memang memerlukan konfirmasi ke Pusat, fasilitator Balai akan meneruskan ke RPO.	Infokom

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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 Agustus 2024 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan mengalami penurunan pada bulan Februari 2024 dari 95.82 menjadi 94.84 dan pada bulan Juli 2024 dari 95.41 menjadi 95.38, namun demikian, pada bulan Januari, Maret, April, Mei, dan Juni terdapat kenaikan pada nilai SKM, termasuk pada bulan Agustus 2024 dari nilai SKM bulan sebelumnya 95.38 menjadi 95.49. Sejauh ini capaian bulan Januari 2024 merupakan capaian tertinggi pada periode tersebut. 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 Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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 Agustus tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut :

Bulan	Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
Agustus	PNBP	Dewi Puspitasari
	Informasi danPengaduan	Nuning Yuningsih
	Sertifikasi	Hani Nur Rohma
	Penguji PNBP	Didit Haryadi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode bulan Agustus 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 95.49.
2. Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Sarana/Prasarana.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku Pelaksana.

Serang, 5 September 2024

Ketua Tim Pelayanan Publik

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang,

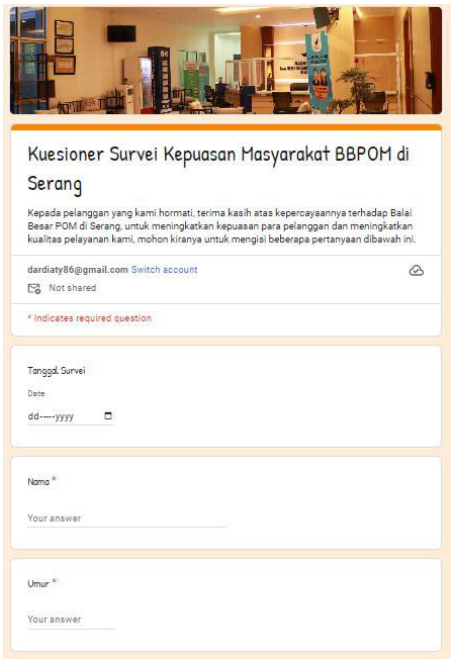


Rhatih Eka Sasongko, S.Si., Apt., M.Farm.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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

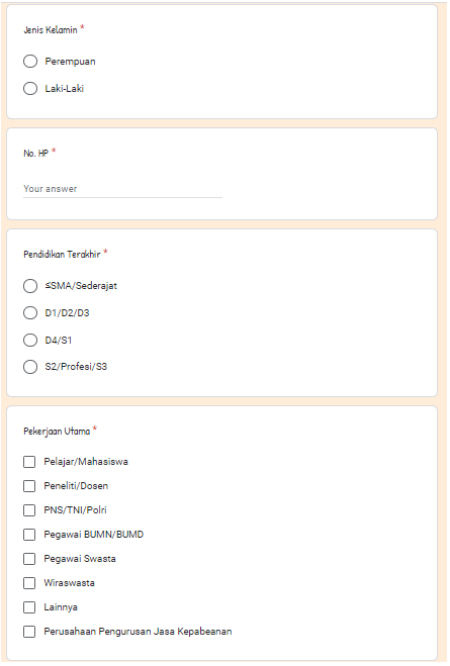
dd----yyyy

Nama *

Your answer

Umur *

Your answer



Jenis Kelamin *

- Perempuan
- Laki-Laki

No. HP *

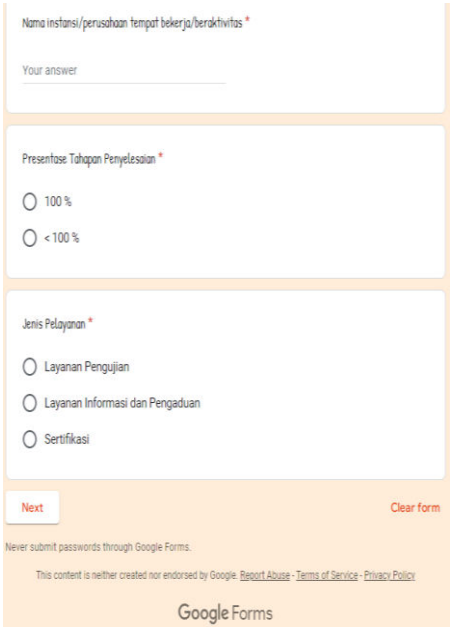
Your answer

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

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pengukuran SKM

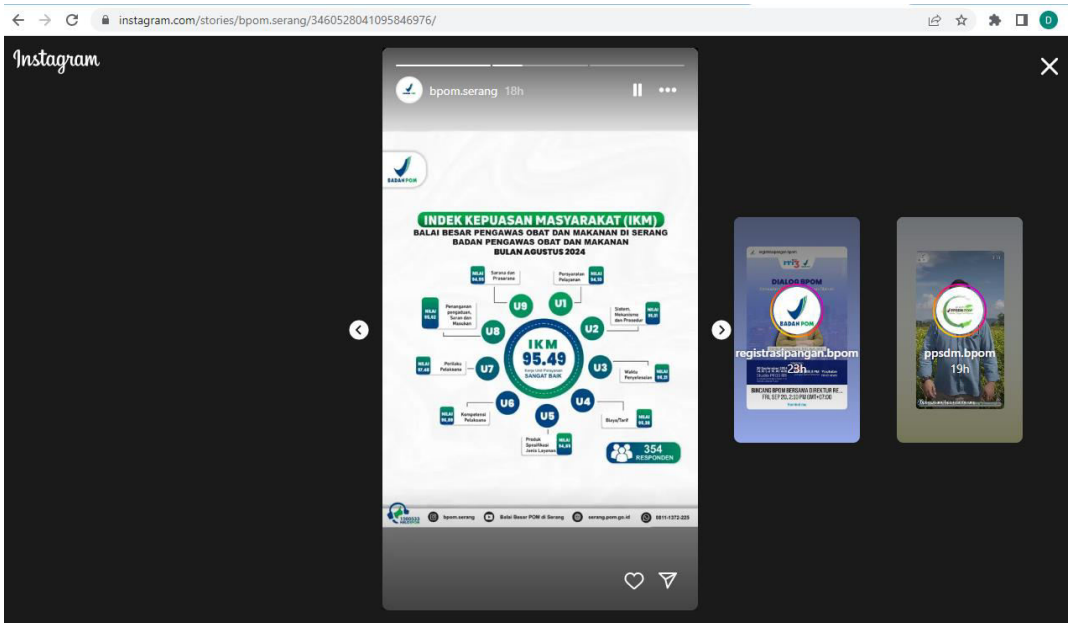
HK.02.02.16A.16A5.12.23.427 tentang Penunjukan Pengelola Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang

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



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

https://www.instagram.com/stories/bpom.serang/3460528041095846976/



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

d. Publikasi petugas pelayanan publik terbaik (melalui Instagram @bpom.serang)



4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Monev tindak lanjut selengkapnya dapat dilihat pada link :

https://bit.ly/MonevTindakLanjutSKM2024

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN