BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG



LAPORAN SURVEY KEPUSAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN APRIL TAHUN 2024

1500533
HALO BPOM

bpom.serang

Balai Besar POM di Serang

bpom_serang@pom.go.id

0811-1372-225

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI…… 2
BAB I PENDAHULUAN..... 3
1.1 Latar Belakang..... 3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....4
1.3 Maksud dan Tujuan.....4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....6
2.1 Pelaksana SKM.....6
2.2 Metode Pengumpulan Data..... 6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... 7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....7
2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM..... 7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... 9
3.1 Jumlah Responden SKM..... 9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 13
4.2 Rencana Tindak Lanjut..... 14
4.3 Tren Nilai SKM..... 16
BAB V PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK.....18
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik..... 18
BAB VI KESIMPULAN..... 19
LAMPIRAN..... 20
1. Kuesioner.....20
2. Hasil Olah Data SKM.....20
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....21
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....21

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
b. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
c. Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Serang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
e. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
g. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan April 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 – April 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui https://bit.ly/SurveyKepuasanMasyarakatBBPOMSerang2024 yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Serang yaitu :

a. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
c. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
d. **Biaya / tarif** : Biaya / tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil

dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
g. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
i. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara langsung untuk pelanggan yang mendapatkan pelayanan di kantor BBPOM di Serang, Mall Pelayanan Publik dan secara *online* melalui tautan https://bit.ly/SurveyKepuasanMasyarakatBBPOMSerang2024 untuk pelanggan yang dilayani melalui *hotline* baik pada jam kerja maupun di luar jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan di Bulan Februari 2024 terhitung tanggal 2 Januari hingga tanggal 30 April 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM

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

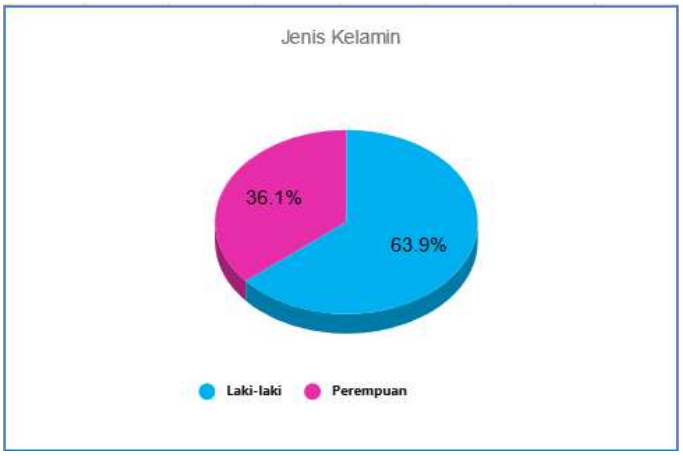
	Target												
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Tahunan
Nilai SKM	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75
Jumlah Responden Layanan Pengujian	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42
Jumlah Responden Layanan Informasi dan Pengaduan	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	7	94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

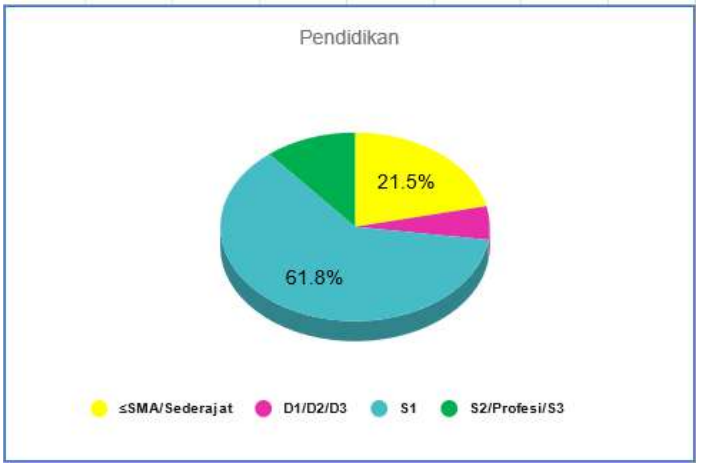
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

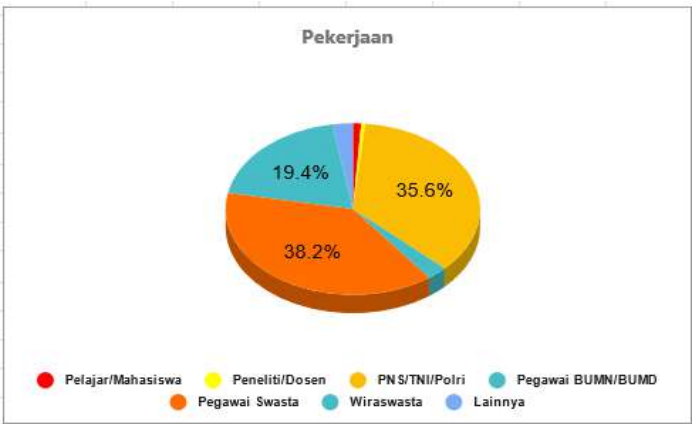
3.1 Jumlah Responden SKM

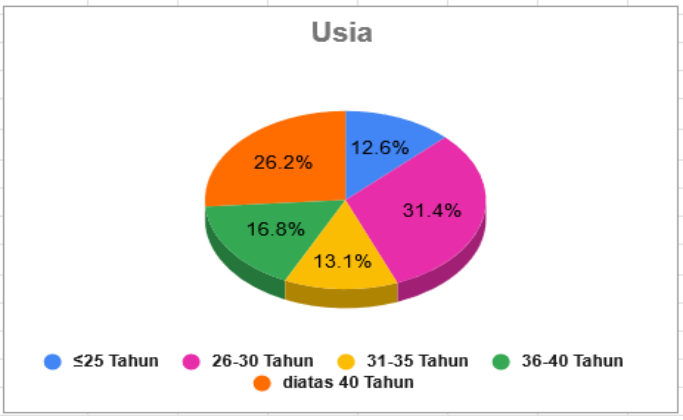
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 61 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 91 orang responden penerima layanan informasi dan 39 orang responden penerima layanan sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian / PNBP	Layanan Informasi / Pengaduan	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	61	42	19	122	63,87
		Perempuan	0	49	20	69	36,13
2	Pendidikan	≤ SMA/ Sederajat	25	11	5	41	21.5
		DI/D2/D3	0	6	5	11	5.8
		D4/S1	36	55	27	118	61.8
		S2/Profesi/S3	0	19	2	21	11
3	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	0	2	0	2	1
		Peneliti/ Dosen	0	1	0	1	0.5
		PNS/TNI/ Polri	59	9	0	68	35.6
		Pegawai BUMN/BUMD	1	4	0	5	2.6
		Pegawai Swasta	1	46	26	73	38.2
		Wiraswasta	0	25	12	37	19.4
		Lainnya	0	4	1	5	2.6
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0	0	0	0
4	USIA	≤25 Tahun	9	10	5	24	12.6
		26-30 Tahun	24	29	7	60	31.4
		31-35 Tahun	14	7	4	25	13.1
		36-40 Tahun	10	16	6	32	16.8
		> 40 Tahun	4	29	17	50	26.2


Jenis Kelamin
36.1%
63.9%
Laki-laki
Perempuan


Pendidikan
21.5%
61.8%
≤SMA/Sederajat
D1/D2/D3
S1
S2/Profesi/S3


Pekerjaan
19.4%
35.6%
38.2%
Pelajar/Mahasiswa
Peneliti/Dosen
PNS/TNI/Polri
Pegawai BUMN/BUMD
Pegawai Swasta
Wiraswasta
Lainnya


Usia
26.2%
12.6%
31.4%
16.8%
13.1%
≤25 Tahun
26-30 Tahun
31-35 Tahun
36-40 Tahun
diatas 40 Tahun

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

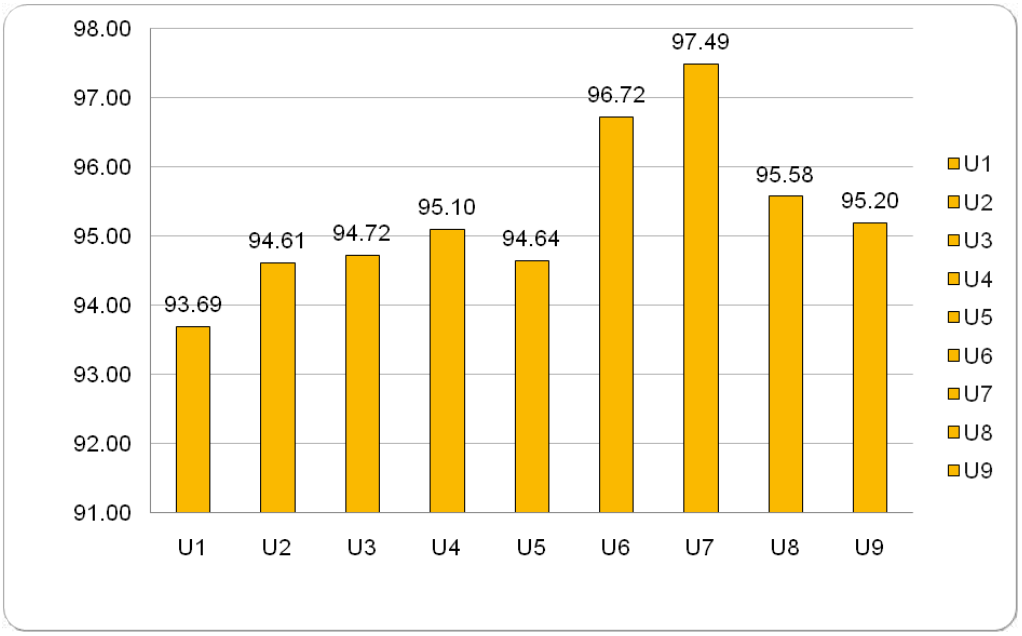
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pelayanan PNBP	99.45	99.45	99.09	99.45	99.18	99.45	99.73	99.18	99.45	**99.38**
Permintaan Informasi dan Pengaduan	92.31	93.77	93.04	93.96	92.86	95.42	96.15	93.96	93.41	**93.87**
Permintaan Layanan Sertifikasi	89.32	90.60	92.02	91.88	91.88	95.30	96.58	93.59	92.74	**92.66**
Rata-rata	**94.00**	**94.61**	**94.72**	**95.10**	**94.64**	**96.72**	**97.49**	**95.58**	**95.20**	**95.30**

b. Nilai SKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**93.69**	**94.61**	**94.72**	**95.10**	**94.64**	**96.72**	**97.49**	**95.58**	**95.20**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**95.30 (A atau Sangat Baik)**								

Keterangan:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik



Keterangan:

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

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

a. Nilai SKM bulan April 2024 terendah pada unsur:
   1. Persyaratan dengan nilai (U1) yaitu 93.69;
   2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai (U2) yaitu 94.61; dan
   3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yaitu 94.64
b. Nilai SKM bulan April 2024 tertinggi pada unsur Perilaku Pelaksana (U7) yaitu 97,49.

Skala perhitungan survei adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survei yang masuk selama bulan April 2024, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Selain penilaian berupa skala, juga dilakukan penilaian melalui saran/kritik. Kondisi permasalahan / kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

a. Nilai terendah pertama terletak pada Persyaratan dengan nilai 93.69. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah adanya masyarakat yang belum mengetahui terkait persyaratan pelayanan. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah Mensosialisasikan kembali persyaratan layanan sesuai jenis layanan melalui berbagai media, sosialisasi akan dilakukan setelah ada SP terbaru.
b. Nilai terendah kedua adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 94.61 yang disebabkan konsumen belum memahami secara rinci terkait mekanisme dan prosedur layanan yang diberikan di BBPOM Serang. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah Mensosialisasikan kembali sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sesuai jenis layanan melalui berbagai media seperti media sosial instagram berupa video standar pelayanan. Sosialisasi secara keseluruhan akan dilakukan setelah ada SP terbaru.
c. Nilai terendah ketiga adalah produk spesifikasi layanan dengan nilai 94.64 yang disebabkan konsumen ingin cepat mendapatkan hasil dari layanan terutama untuk layanan sertifikasi dan PNBP. BBPOM di Serang sendiri telah menetapkan timeline untuk setiap layanan hingga menerbitkan produk

spesifikasi layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

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

No	Saran dan Kritik	Tindak Lanjut	PIC
1.	Kalau bisa ada kertas keterangan yang dicatat seperti di BPOM Pusat	Petugas menawarkan kepada pelanggan apakah membutuhkan salinan form lembar konsultasi ; salinan lembar konsultasi yang telah diisi dan ditandatangani petugas diberikan sesuai dengan permintaan pelanggan.	Ketua Tim Infokom

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Balai Besar POM di Serang pada periode bulan Januari 2023 hingga bulan April 2024 dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan mengalami kenaikan pada periode Januari 2023 sampai April 2024, yaitu dari 95.25 menjadi 95.30. Sejauh ini capaian bulan April 2024 merupakan capaian tertinggi kedua pada periode tersebut. Balai Besar POM di Serang berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB V
PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik

Penilaian petugas pelayanan publik dihitung berdasarkan rata-rata dari unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana) pada kuisioner survei kepuasan masyarakat. Selain petugas pelayanan publik, dilakukan juga penilaian terhadap petugas penguji sampel PNBP dari substansi pengujian yang merupakan pendukung dari pelayanan PNBP. Penilaian petugas penguji sampel PNBP dihitung berdasarkan frekuensi menguji dan timline pengujian. Data petugas pelayanan yang mendapatkan predikat terbaik bulan April tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut :

Bulan	Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
Januari	PNBP	Dewi Puspitasari
	Informasi dan Pengaduan	Devana Ardiaty
	Sertifikasi	Rina Mardiyayanti
	Penguji PNBP	Sonya Etika

BAB VI
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode bulan April 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 95.30.
2. Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dan Produk Spesifikasi Layanan
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku Pelaksana.

Serang, 6 Mei 2024
Ketua Tim Fungsi Pelayanan Publik
Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Serang,

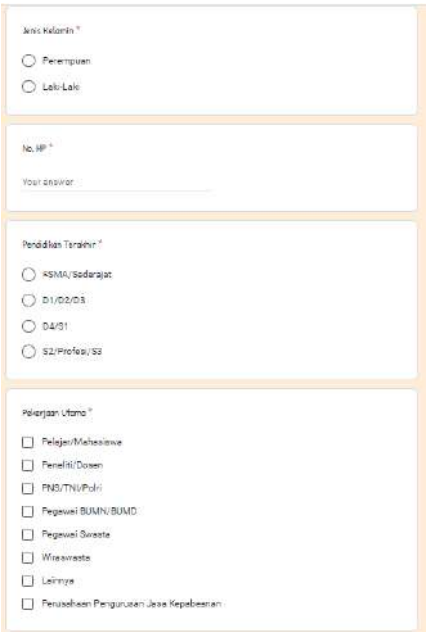


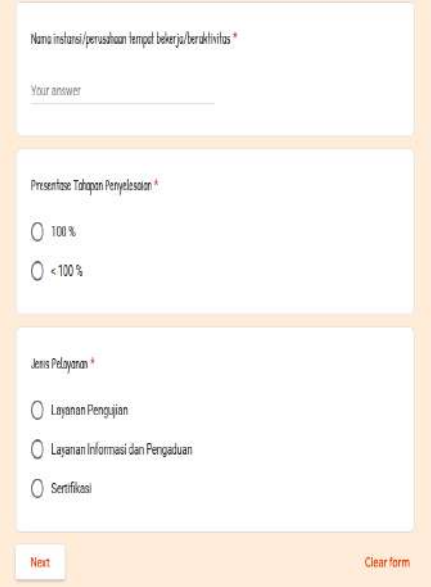
Rhatih Eka Sasongko, S.Si., Apt., M.Farm

LAMPIRAN

1. Kuesioner







2. Hasil Olah Data SKM

a. Layanan PNBP

Terlampir

b. Layanan Informasi dan Pengaduan

Terlampir

c. Layanan Sertifikasi

Terlampir

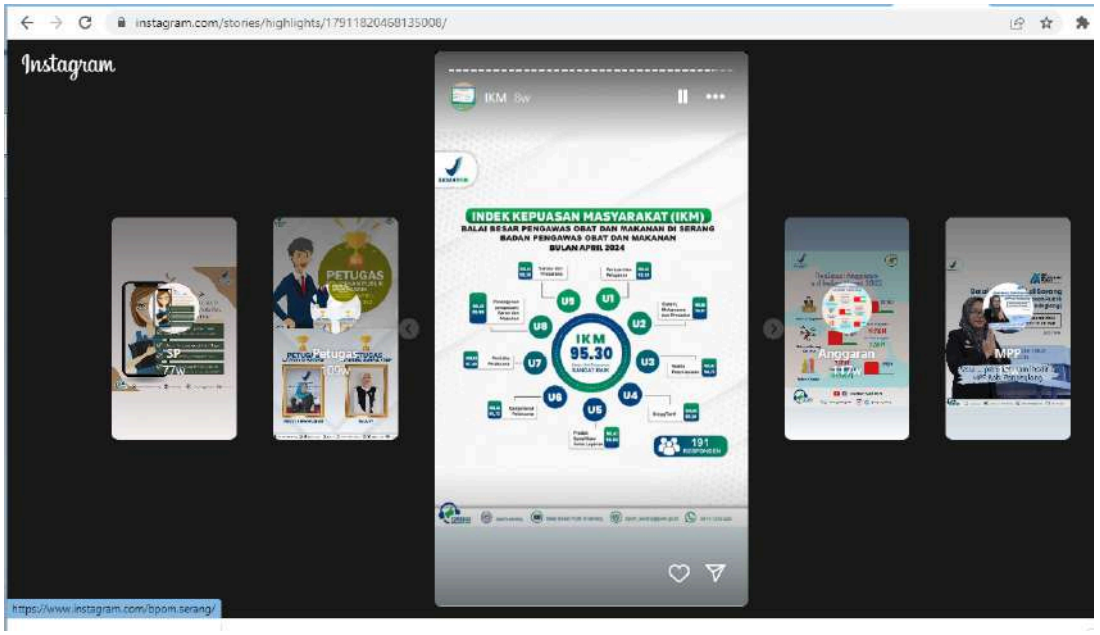
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

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

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



c. Publikasi Hasil SKM (melalui Instagram @bpom.serang)
https://www.instagram.com/stories/highlights/17911820468135008/



4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Monev tindak lanjut dapat dilihat pada link :
https://bit.ly/MonevTindakLanjutSKM2024