BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG



# LAPORAN
# SURVEY KEPUSAN MASYARAKAT
# BULAN JULI TAHUN 2023


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

1500533 HALOBPOM

bpom.serang | Balai Besar POM di Serang | bpom_serang@pom.go.id | 0811-1372-225

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 ..... 21
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM ..... 21

# 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 Juli tahun 2023 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 2023.

## 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 Juli 2023 terhitung tanggal 1 Januari hingga tanggal 31 Juli 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 :

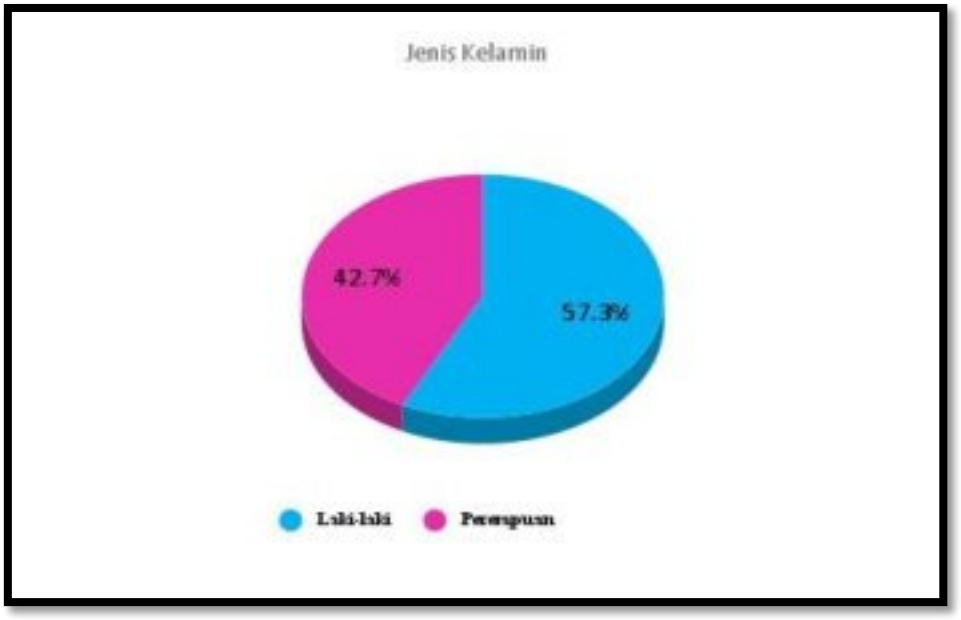
| | Target | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | TW 1 | TW 2 | TW 3 | TW 4 | Tahunan |
| Nilai SKM | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Jumlah Responden Layanan Pengujian | 24 | 24 | 24 | 24 | 96 |
| Jumlah Responden Layanan Informasi dan Pengaduan | 57 | 57 | 57 | 57 | 228 |
| Jumlah Responden Layanan Sertifikasi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

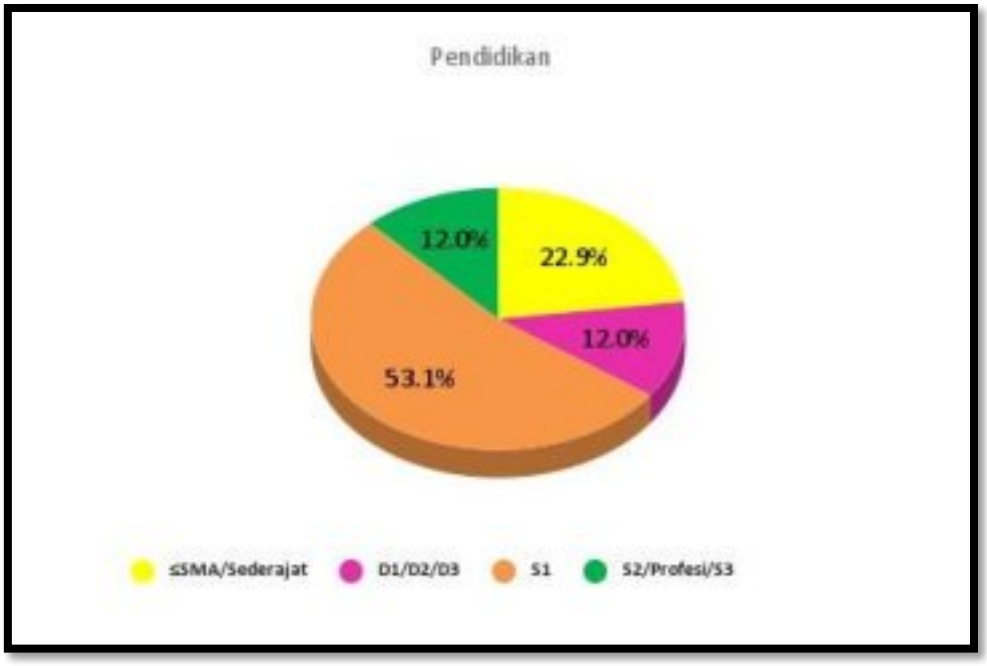
# BAB III
# HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

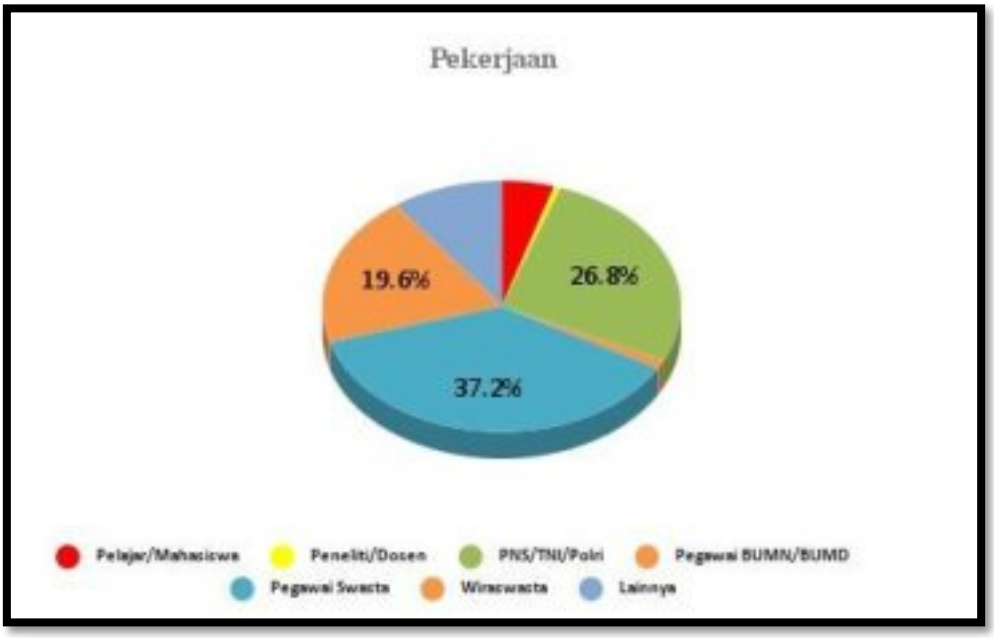
## 3.1 Jumlah Responden SKM

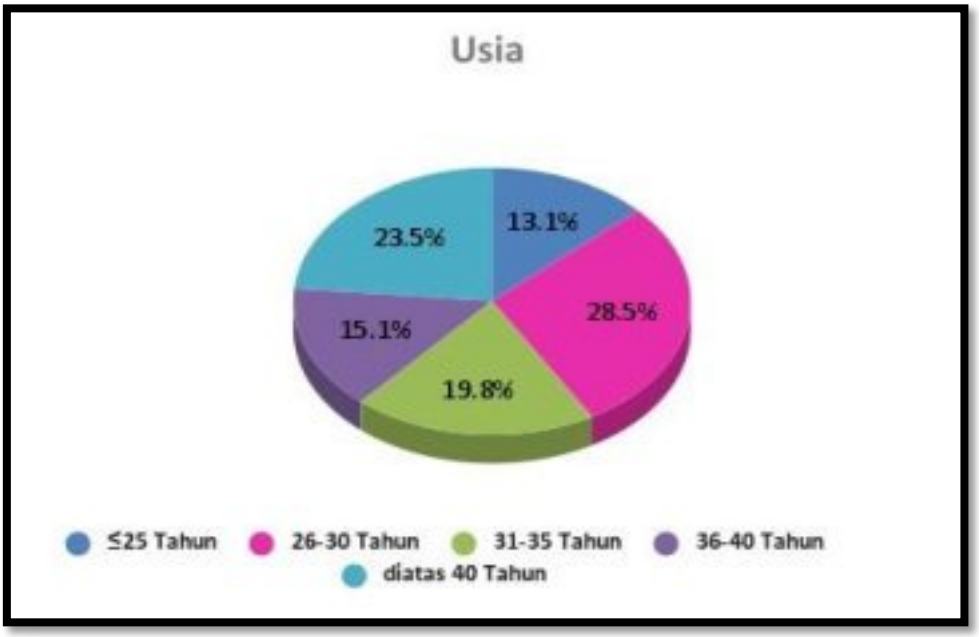
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dari bulan Januari-Juli yaitu 87 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 117 orang responden penerima layanan informasi dan 94 orang responden penerima layanan sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAK-TERISTIK | INDIKATOR | Layanan Pengujian / PNBP | Layanan Infor-masi / Pengaduan | Layanan Serti fikasi | JUM-LAH | PERSEN-TASE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI-LAKI | 85 | 87 | 33 | 205 | 57% |
| | | PEREMPUAN | 2 | 90 | 61 | 153 | 43% |
| 2 | PENDI-DIKAN | ≤ SMA/Sederajat | 23 | 47 | 12 | 82 | 23% |
| | | DI/D2/D3 | 3 | 25 | 15 | 43 | 12% |
| | | D4/S1 | 57 | 86 | 47 | 190 | 53% |
| | | S2/Profesi/S3 | 4 | 19 | 20 | 43 | 12% |
| 3 | PEKERJAAN | Pelajar /Mahasiswa | 0 | 14 | 3 | 17 | 5% |
| | | Peneliti/Dosen | 0 | 2 | 0 | 2 | 1% |
| | | PNS/TNI/Polri | 86 | 10 | 0 | 96 | 27% |
| | | Pegawai BUMN/BUMD | 0 | 2 | 2 | 4 | 1% |
| | | Pegawai Swasta | 1 | 85 | 48 | 134 | 37% |
| | | Wiraswasta | 0 | 42 | 28 | 70 | 20% |
| | | Lainnya | 0 | 22 | 13 | 35 | 10% |
| 4 | USIA | ≤25 Tahun | 10 | 30 | 7 | 47 | 13% |
| | | 26-30 Tahun | 38 | 39 | 25 | 102 | 28% |
| | | 31-35 Tahun | 20 | 27 | 24 | 71 | 20% |
| | | 36-40 Tahun | 15 | 27 | 12 | 54 | 15% |
| | | diatas 40 Tahun | 4 | 54 | 26 | 84 | 23% |


Jenis Kelamin
42.7%
57.3%
Laki-laki
Perempuan


Pendidikan
12.0%
22.9%
12.0%
53.1%
≤SMA/Sederajat
D1/D2/D3
S1
S2/Profesi/S3


Pekerjaan
19.6%
26.8%
37.2%
Pelajar/Mahasiswa
Peneliti/Dosen
PNS/TNI/Polri
Pegawai BUMN/BUMD
Pegawai Swasta
Wiraswasta
Lainnya


Usia
23.5%
13.1%
28.5%
15.1%
19.8%
≤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

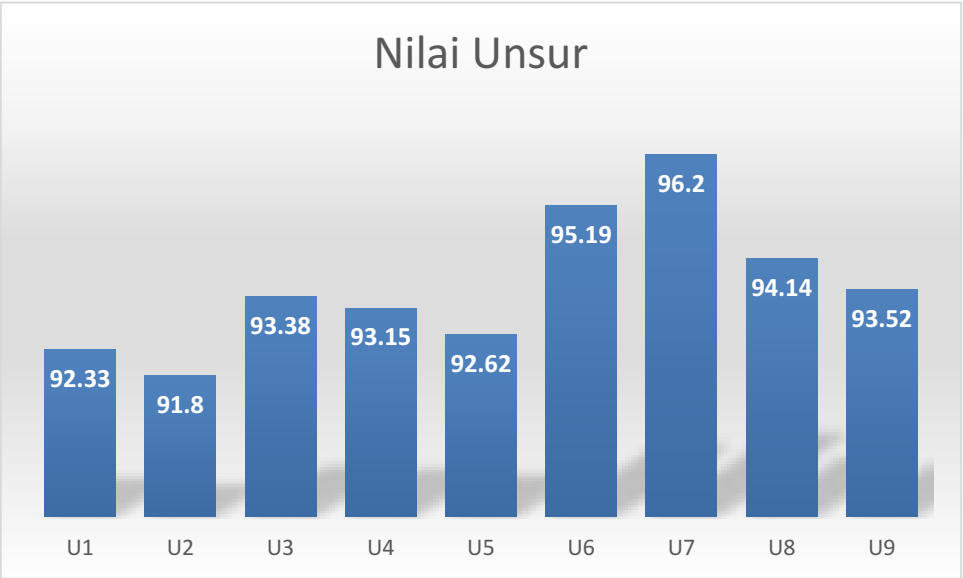
| Jenis Layanan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Nilai SKM per Layanan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pelayanan PNBP | 98.66 | 98.08 | 98,92 | 99.04 | 98.47 | 98.85 | 98.66 | 98.66 | 98,85 | **98,62** |
| Permintaan Informasi dan Pengaduan | 90.21 | 89,92 | 90,74 | 90,87 | 90,02 | 92,94 | 94,73 | 91,9 | 90,4 | **91,3** |
| Permintaan Layanan Sertifikasi | 88.12 | 87,94 | 91,13 | 89,64 | 89,36 | 93,79 | 95,21 | 91,84 | 91,31 | **90,92** |
| **Rata-rata** | **92.33** | **91,98** | **93,38** | **93,15** | **92,62** | **95,19** | **96,2** | **94,14** | **93,52** | **93,61** |

b. Nilai SKM per unsur

| Uraian | Nilai Unsur | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Nilai SKM per Unsur | **92.33** | **91,98** | **93,38** | **93,15** | **92,62** | **95,19** | **96,2** | **94,14** | **93,52** |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| **Nilai SKM Unit Layanan** | **93,61 (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 Juli 2023 terendah pada unsur:
   a. Sistem, mekanisme, dan Prosedur (U2) yaitu 91,98
   b. Persyaratan (U1) yaitu 92,33
   c. Biaya/Tarif yaitu 93,15
2. Nilai SKM Bulan Juli tahun 2023 tertinggi pada unsur:
   Perilaku pelaksana (U7) yaitu 96,20

Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil Survey yang masuk selama bulan Juli 2023, 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. Mohon untuk kedepannya di perbaiki untuk ketepatan waktu agar pelaku usaha bisa terlayani dengan maksimal
2. Pelayanan bpom serang sudah cukup bagus hanya apabila mungkin untuk sertifikat bpom bisa lebih cepat proses nya
3. Lebih dimudahkan dalam pembuatan SOP nya
4. Adanya kemudahan bagi pelaku UMKM, ada sinergitas yang baik antara BPOM dengan instansi pemerintah sampai ke kecamaan yang bisa membantu dan memandu pelaku UMKM bisa dengan cepat mendapakan izin edar BPOM
5. koneksi antar e-sertifikasi sampai e-reg maupun halal msh blm terkoneksi dengan baik sehingga terkandang mesti dicantumkan ulang

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

- Nilai terendah pertama terletak pada sistem, mekanisme, dan prosedur. Peralihan system pendaftaran menjadi eltektronik dan terintegrasi dengan OSS menyebabkan beberapa pelanggan merasa kesulitan. Pelaku usaha banyak yang belum siap Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah konsumen

belum memahami secara rinci terkait sistem, memkanisme, dan prposedur pendaftaran secara elektronik. Upaya tindak lanjut yang telah dilakukan adalah melakukan sosialisasi kepada pelanggan baik secara daring maupun luring sesuai jenis layanan yang dibutuhkan dan mempublikasi standar Pelayanan Publik terbaru kepada

Nilai terendah kedua terletak pada terletak pada persyaratan. Untuk semua jenis layanan, persyaratan telah ditetapkan di Perka BPOM. Upaya yang telah dilakukan yaitu, petugas telah memberikan list dokumen serta dokumen contohnya yang dapat langsung diikuti oleh pelaku usaha dengan penyesuaian dimasing-masing sarana.

Dari Hasil rekapitulasi saran dan kritik konsumen, sebagian besar konsumen sudah puas dengan pelayanan publik di BBPOM di Serang. terdapat beberapa saran dari pelanggan yang perlu di tindak lanjuti yaitu

| No | Saran dan Masukan | Tindak Lanjut | PIC |
|---|---|---|---|
| 1 | Mohon untuk kedepannya di perbaiki untuk ketepatan waktu agar pelaku usaha bisa terlayani dengan maksimal | Saat ini telah tersedia jadwal harian petugas layanan yang *stand by* di loket layanan. Pelanggan dapat langsung dating kekantor BBPOM di Serang dan langsung dilayani oleh petugas pelayanan | Ketua Tim Fungsi Infokom |
| 2 | Pelayanan bpom serang sudah cukup bagus hanya apabila mungkin untuk sertifikat bpom bisa lebih cepat proses nya | Proses penerbitan sertifikat sudah sesuai dengan SOP yang berlaku | Ketua Tim Fungsi Sertifikasi |
| | Lebih dimudahkan dalam pembuatan SOP nya | Contoh/format dokumen SOP telah tersedia pada bit.ly/PetunjukE-Sert dan dapat diakses oleh seluruh pelanggan | Ketua Tim Sertifikasi |
| | Adanya kemudahan bagi pelaku UMKM, ada sinergitas yang baik antara BPOM dengan instansi pemerintah sampai ke kecamaan yang bisa membantu dan memandu pelaku UMKM bisa dengan cepat mendapakan izin edar BPOM | BBPOM di Serang telah secara rutin melakukan sosialisi terkait proses pendaftaran baik secara online maupun offline. Selain itu BBPOM di Serang juga mempunyai inovasi Bunga Desa (Bantu UMKM Pangan di Desa) yang merupakan program jemput bola | Ketua Tim Sertifikasi dan Ketua Tim Infokom |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | pendaftaran untuk UMKM di desa. | |
| | koneksi antar e-sertifikasi sampai e-reg maupun halal msh blm terkoneksi dengan baik sehingga terkandang mesti dicantumkan ulang | Untuk e-sertifikasi izin penerapan CPPOB dan e-registrasi sudah terintegrasi. E-registrasi dapat dilakukan setelah IP CPPOB yang merupakan produk dari e-sertifikasi.<br>Untuk dokumen yang diupload berulang dari masing-masing system merupakan kebijakan dari Badan POM | Ketua Tim Sertifikasi |

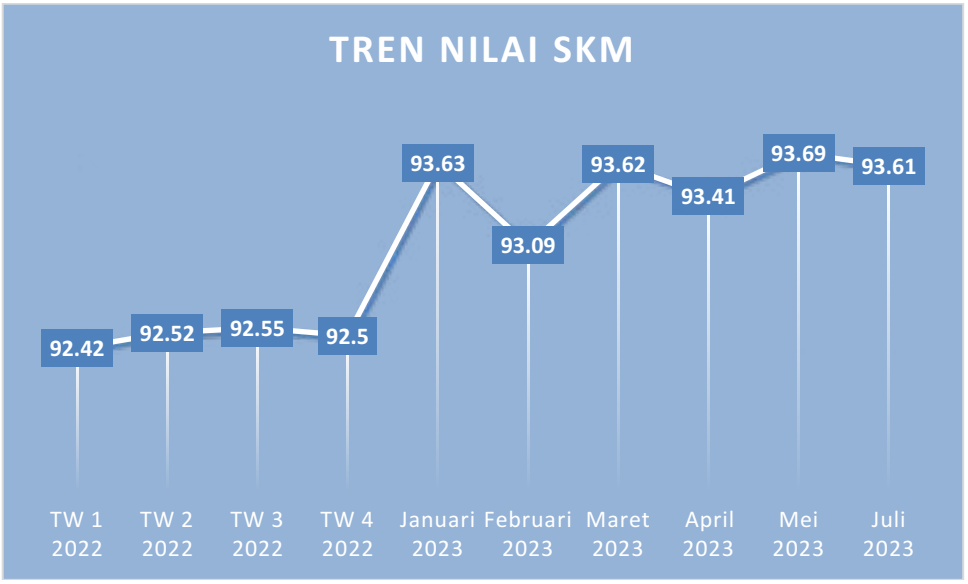
## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 Juli 2023 dapat dilihat melalui grafik berikut :




Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan antara bulan mei,, juni, dan juli cenderung stabil yaitu diangka 93,6. Nilai SKM bulan juli sudah mencapai target dari standar nilai SKM yang ditetapkan. BBPOM di Serang berkomitmen terus berkomitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan untuk peningkatan kualitas pelayanan 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 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 Juli tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut :

| Bulan | Jenis Layanan | Nama Petugas Pelayanan Terbaik |
|---|---|---|
| Juli | PNBP | Fathika Prihza |
| | Informasi dan Pengaduan | Setya Wulan W |
| | Sertifikasi | Hani Nur Rohmah |
| | Penguji PNBP | Indri Pahalaning |

# BAB VI
# KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai Januari 2023 hingga Juli 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 93,61.
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, persyaratan, dan biaya
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku pelaksana.

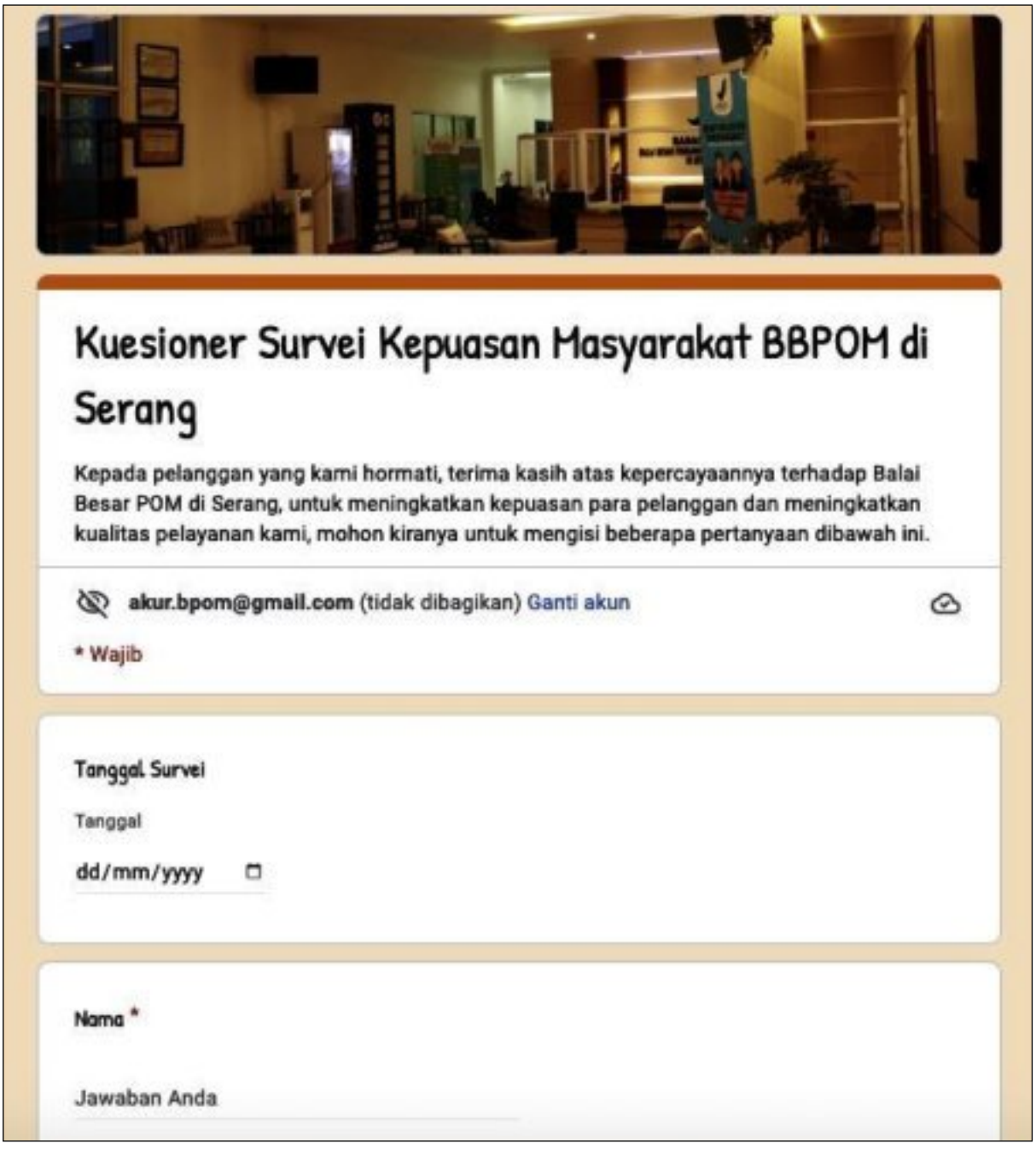
Serang, 18 agustus 2023
Ketua Tim Substansi Informasi dan Komunikasi



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

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Serang

Kepada pelanggan yang kami hormati, terima kasih atas kepercayaannya terhadap Balai Besar POM di Serang, untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan kami, mohon kiranya untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini.

akur.bpom@gmail.com (tidak dibagikan) Ganti akun

* Wajib

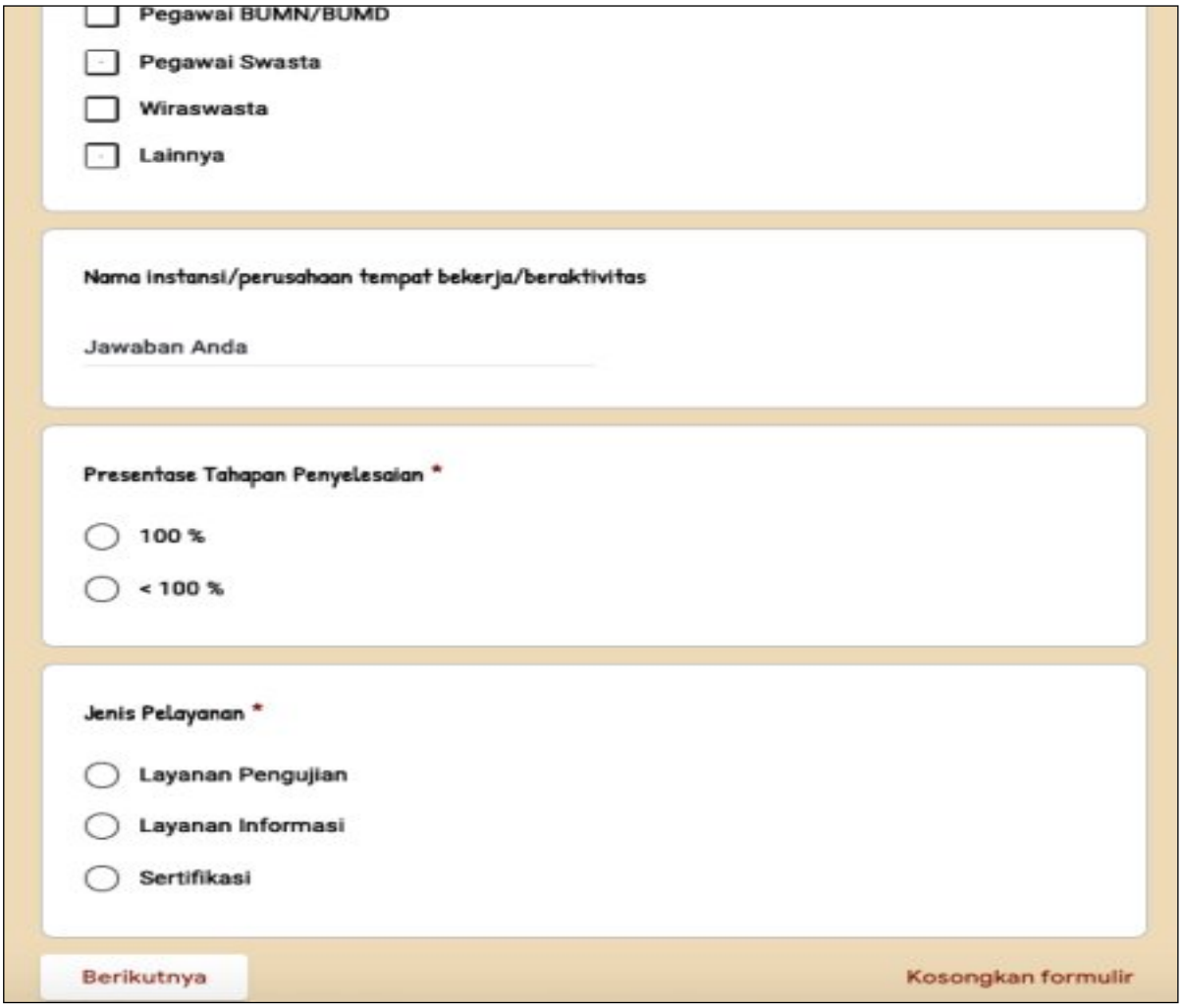
Tanggal Survei

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)