

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LAYANAN INFORMASI PUBLIK SAMPAI DENGAN AGUSTUS 2023



BALAI BESAR POM DI BANDUNG

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
TIM PENYUSUN	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
BAB II	2
PENGUMPULAN DATA SKM	2
2.1 Pelaksana Survei.....	2
2.2 Lokasi Pengumpulan Data.....	3
2.3 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB III	4
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	4
3.1 Jumlah Responden SKM Layanan Informasi Publik.....	4
3.2 Jumlah Responden SKM Layanan Informasi Publik sampai dengan Agustus 2023.....	6
3.3 Perhitungan SKM Layanan Informasi Publik sampai dengan Agustus 2023..	7
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan.....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM LAYANAN INFORMASI PUBLIK	9
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.2 Rekapitulasi masukan positif.....	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11

TIM PENYUSUN

Bandung, 31 Agustus 2023

Laporan ini disusun oleh:

Dwi Hotnauli Tambun, S. Farm. Apt.

Dievaluasi oleh:

Leni Maryati, S.Si., Apt.

Endang Yaya S., S.Si. Apt.

Agung Purwanto, S.Si.,Apt.,MQLAM.

Disetujui oleh:

PPID Pelaksana

Kepala Balai Besar POM di Bandung

Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.

BAB I

PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik di bidang pengawasan Obat dan Makanan memiliki peranan strategis dalam mendukung penguatan tiga pilar pengawasan Obat dan Makanan. Implementasi keterbukaan informasi publik yang merupakan amanah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diwujudkan melalui pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), yaitu pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.

Layanan permintaan informasi publik melalui PPID Pelaksana Balai Besar POM di Bandung harus terus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitasnya, sehingga mendorong peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan Obat dan Makanan. Layanan permintaan informasi publik saat ini mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Salah satu upaya untuk peningkatan layanan, yaitu melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap seluruh masyarakat yang mengakses layanan permintaan informasi melalui PPID Pelaksana Balai Besar POM di Bandung setiap tahun. Selain itu, tujuan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, serta memperoleh rekomendasi untuk perbaikan dalam rangka peningkatan mutu layanan PPID Pelaksana Balai Besar POM di Bandung.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana Survei

Pelaksanaan SKM layanan informasi publik menggunakan kuesioner manual dan tautan yang disebarakan 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 Bandung 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 yang diperlukan 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, ketrampilan 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).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara offline dan online dilakukan di lokasi unit pelayanan dan melalui tautan <https://bit.ly/SKMMandiri2023> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.3 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, responden adalah seluruh penerima layanan yang sudah selesai menerima layanan 100%.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM Layanan Informasi Publik

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 4 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Tgl	Nama	Umur	L/P	No. HP	Pendidikan	Pekerjaan	Institusi	Penyelesaian (%)	Pelayanan yang diterima	Saran dan Masukan
1	2/13/2023									Layanan informasi publik	-
2	8/22/2023									Layanan informasi publik	pemberian informasi sangat baik dan informatif, narasumber juga sangat baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan informasi sesuai dengan pertanyaan yang diajukan
3	8/22/2023									Layanan informasi publik	-

No	Tgl	Nama	Umur	L/P	No. HP	Pendidikan	Pekerjaan	Institusi	Penyelesaian (%)	Pelayanan yang diterima	Saran dan Masukan
4	8/22/2023									Layanan informasi publik	-
5	8/22/2023									Layanan informasi publik	sudah cukup baik, mungkin bisa ditingkatkan untuk kejelasan alur permohonannya karena saya sempat diminta untuk mengisi form beberapa hari setelah pengajuan surat. untuk keseluruhan sangat baik dan puas, Ibu Rina pun sangat asik dan komunikatif. Terima kaih.

3.2. Jumlah Responden SKM Layanan Informasi Publik sampai dengan Agustus 2023.

Profil responden	5 orang	Jumlah responden	Persentase (%)
Umur	≤25 tahun	5	100.00
	26-30 tahun	0	0.00
	31-35 tahun	0	0.00
	36-40 tahun	0	0.00
	≥41 tahun	0	0.00
Jenis kelamin	Laki laki	0	0.00
	Perempuan	5	100.00
Pendidikan	SMA sederajat	5	100.00
	D1/D2/D3	0	0.00
	D4/S1	0	0.00
	S2/Profesi/S3	0	0.00
Pekerjaan	Wiraswasta	0	0.00
	Pegawai swasta	0	0.00
	ASN/PNS/Polri	0	0.00
	Jasa kepabeaan	0	0.00
	Lainnya (Pegawai BUMD/BUMN (0); Pelajar/Mahasiswa (5); Peneliti/dosen (0), dan Lainnya (0))	5	100.00

3.3. Perhitungan SKM Layanan Informasi Publik sampai dengan Agustus 2023

NILAI PELAYANAN											
RESPONDEN	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Melvia Putri Widjaya	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
Ratna Nur Azizah	5	6	4	5	4	3	5	5	6	5	5
Tiara Putri Utami	5	4	5	6	6	6	5	5	6	4	4
Siti Nuraeni A.	4	4	5	4	4	2	4	6	6	6	5
Nasya Putri Fadilla	4	4	5	3	5	2	5	5	6	4	4
Jlh Kuisisioner	5										
Jumlah Nilai Perunsur	24	23	24	23	24	18	24	27	30	25	24
NRR Per Unsur	4.80	4.60	4.80	4.60	4.80	3.60	4.80	5.40	6.00	5.00	4.80
NRR tertimbang	0.53	0.51	0.53			0.40	0.53	0.60	0.67	0.56	0.53
Jumlah NRR IKM tertimbang	4.86										
Nilai IKM	80.99										

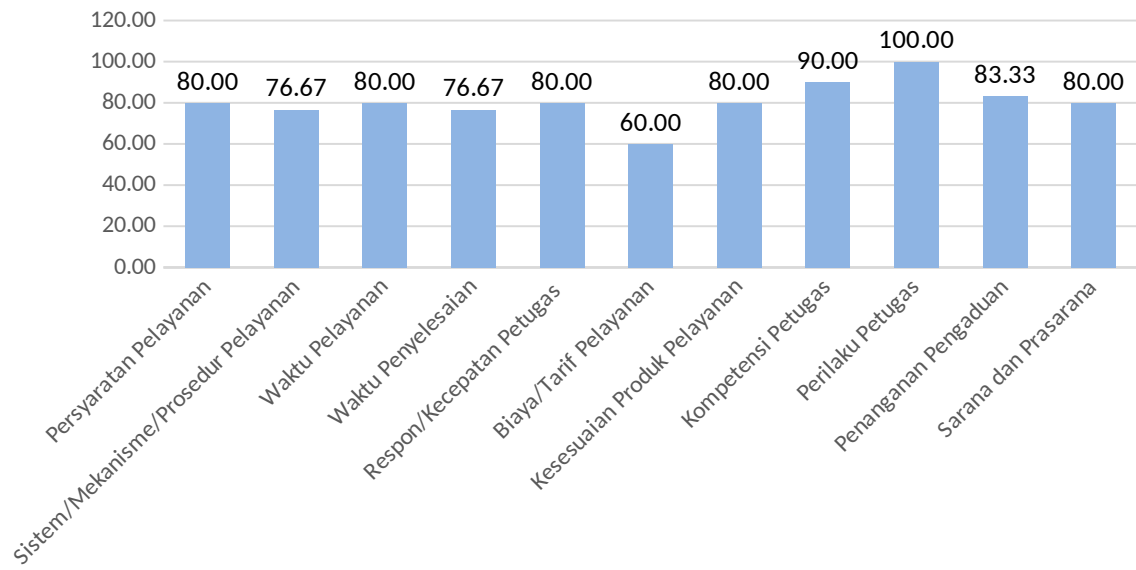
3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan.

UNSUR		DESKRIPSI	HASIL
U1	1	Persyaratan Pelayanan	80.00
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	76.67
U3	3	Waktu Pelayanan	80.00
	4	Waktu Penyelesaian	76.67
	5	Respon/Kecepatan Petugas	80.00
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan	60.00
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan	80.00
U6	8	Kompetensi Petugas	90.00
U7	9	Perilaku Petugas	100.00
U8	10	Penanganan Pengaduan	83.33
U9	11	Sarana dan Prasarana	80.00
Total			80.99

Keterangan:

- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
- : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

NILAI IKM DARI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SAMPAI DENGAN AGUSTUS 2023



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM LAYANAN INFORMASI PUBLIK

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM layanan informasi publik sampai dengan Agustus 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan informasi publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan Rapat Internal Koordinasi Tim PPID pada tanggal 25 Agustus 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Layanan Informasi Publik dituangkan dalam tabel berikut:

Rencana tindak lanjut SKM SKM Layanan Informasi Publik Agustus 2023.

No	Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana tindak lanjut	Timeline	PIC
1	Biaya/Tarif Pelayanan	Sosialisasi terkait persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian dan biaya layanan permintaan informasi publik di Balai Besar POM di Bandung.	Sosialisasi terkait persyaratan, prosedur dan biaya layanan permintaan informasi publik di Balai Besar POM di Bandung.	31 Desember 2023	Tim PPID
2	Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	Sosialisasi terkait persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian dan biaya layanan permintaan informasi publik di Balai Besar POM di Bandung.	Sosialisasi terkait persyaratan, prosedur dan biaya layanan permintaan informasi publik di Balai Besar POM di Bandung.	31 Desember 2023	Tim PPID
3	Waktu penyelesaian	Sosialisasi terkait persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian dan biaya layanan permintaan informasi publik di Balai Besar POM di Bandung.	Sosialisasi terkait persyaratan, prosedur dan biaya layanan permintaan informasi publik di Balai Besar POM di Bandung.	31 Desember 2023	Tim PPID

4.2. Rekapitulasi masukan positif.

Berdasarkan hasil rekapitulasi masukan, saran/kritik yang masuk diperoleh beberapa masukan positif yang menjadi perhatian yaitu sebagai berikut :

- 1 Pemberian informasi sangat baik dan informatif, narasumber juga sangat baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan informasi sesuai dengan pertanyaan yang diajukan.
- 2 Sudah cukup baik, mungkin bisa ditingkatkan untuk kejelasan alur permohonannya karena saya sempat diminta untuk mengisi form beberapa hari setelah pengajuan surat. untuk keseluruhan sangat baik dan puas, Ibu Rina pun sangat asik dan komunikatif.

BAB V

KESIMPULAN

Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Informasi Publik sampai dengan Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan informasi publik di Balai Besar POM di Bandung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,99.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu a. Biaya ; b. Sistem, Mekanisme, dan c. Waktu penyelesaian.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Petugas.

Bandung, 31 Agustus 2023
PPID Pelaksana
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan
Makanan di Bandung



Drs. I Made Baqus Gerametta. Apt.