



OT.03.04.12A.12A4.11.23.43

# **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) TW III Tahun 2023**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>TIM PENYUSUN</b> .....	<b>iii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.2 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
Kuesioner.....	13
Hasil Olah Data SKM.....	16
Publikasi SKM TW III 2023.....	30

## TIM PENYUSUN

Laporan ini disusun oleh:

Dwi Hotnauli Tambun, S. Farm. Apt.

Dievaluasi oleh:

Dra. Hendraningrum, Apt.

Aini Ratnawati, S.Si., Apt.

Heri Kuswanto, S. Farm., Apt.

Rudiah Mutiara, S.Si., Apt.

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

Disetujui oleh:

Ketua Tim Pelayanan Publik

Endang Yaya S., S.Si. Apt

Diketahui oleh:

Kepala Balai Besar POM di Bandung

Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.

# **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. 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 Balai Besar POM di Bandung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan 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 Bandung.

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 anti korupsi 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. Diketuainya 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 Tahun 2023 pada Balai Besar POM di Bandung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM 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, 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

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

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per bulan dan pelaporannya dilakukan per triwulan, pelaksanaan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan
1	Persiapan
2	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner
3	Pengolahan Data dan Analisis
4	Pelaporan

## **2.5 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

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 273 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Profil responden	273 orang	Jumlah responden	Persentase (%)
Umur	≤25 tahun	66	24.18
	26-30 tahun	69	25.27
	31-35 tahun	31	11.36
	36-40 tahun	38	13.92
	≥41 tahun	69	25.27
Jenis kelamin	Laki laki	154	56.41
	Perempuan	119	43.59
Pendidikan	SMA sederajat	74	27.11
	D1/D2/D3	28	10.26
	D4/S1	151	55.31
	S2/Profesi/S3	20	7.33
Pekerjaan	Wiraswasta	68	24.91
	Pegawai swasta	80	29.30
	ASN/PNS/Polri	72	26.37
	Jasa kepabeaan	6	2.20
	Lainnya (Pegawai BUMD/BUMN (3); Pelajar/ Mahasiswa (27); Peneliti/dosen (2), dan Lainnya (15))	47	17.22

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

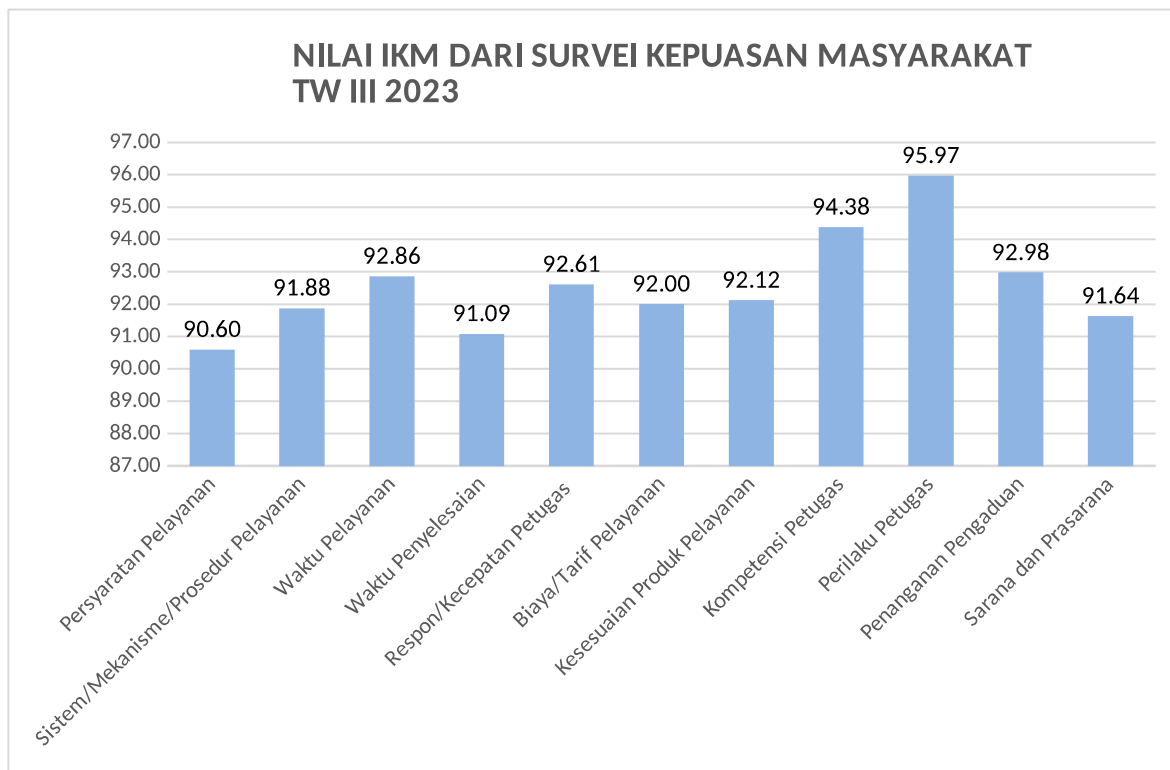
Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per unsur

UNSUR		DESKRIPSI	HASIL	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		90.60
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		91.88
U3	3	Waktu Pelayanan	92.86	92.19
	4	Waktu Penyelesaian	91.09	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	92.61	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		92.00
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		92.12
U6	8	Kompetensi Petugas		94.38
U7	9	Perilaku Petugas		95.97
U8	10	Penanganan Pengaduan		92.98
U9	11	Sarana dan Prasarana		91.64
<b>Total</b>				<b>92.64</b>

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)



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM TW III tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan Rapat Internal pada tanggal 27 Oktober 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

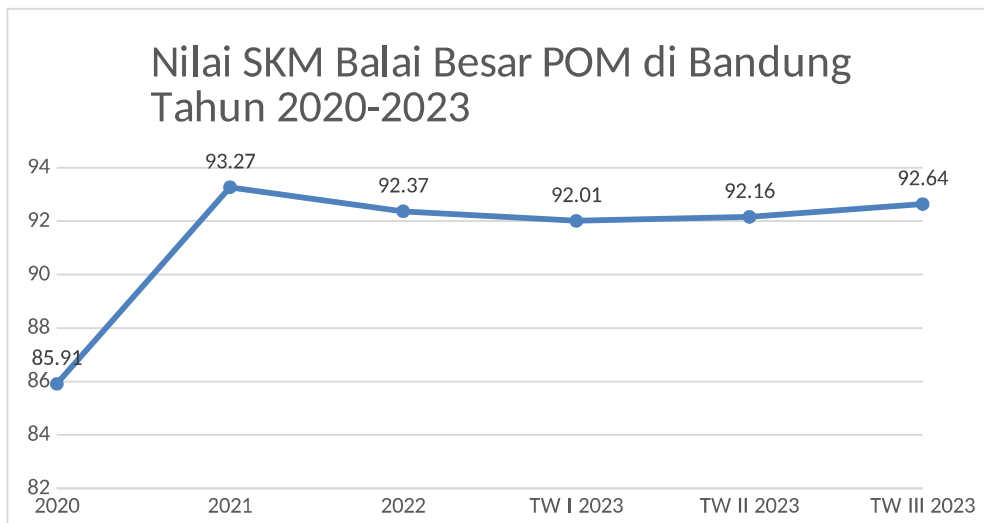
No	Unit Layanan	Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana tindak lanjut	Timeline	PIC
1	Balai Besar POM di Bandung	Persyaratan	Sebagian pelanggan belum mengetahui persyaratan, prosedur dan produk layanan yang ada di Balai Besar POM di Bandung.	Sosialisasi terkait persyaratan, prosedur dan produk layanan di Balai Besar POM di Bandung.	31 Desember 2023	Tim Publikasi dan Medos
2	Balai Besar POM di Bandung	Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	Sebagian pelanggan belum mengetahui persyaratan, prosedur dan produk layanan yang ada di Balai Besar POM di Bandung.	Sosialisasi terkait persyaratan, prosedur dan produk layanan di Balai Besar POM di Bandung.	31 Desember 2023	Tim Publikasi dan Medos
3	Balai Besar POM di Bandung	Sarana dan Prasarana	Terus dilakukan peningkatan sarana dan prasarana.	Peningkatan sarana dan prasarana.	31 Desember 2023	Sub bag Tata Usaha

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

<b>No</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Saran/Masukan</b>	<b>Tindak lanjut</b>	<b>Timeline</b>	<b>PIC</b>
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Respon chat WA / chat via Web lebih ditingkatkan.	Menyiapkan respon cepat chat WA	November minggu I	Ketua Tim Layanan publik
2	Pengujian Obat dan Makanan	Waktu hari pelayanan dikembalikan / seperti semula yaitu senin s/d jum'at dan pengujian dipercepat lagi mengingat penyidik melakukan penahanan terhadap tersangka.	Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan pengujian sampel pihak ke-3.	November minggu II	Ketua Tim Pengujian

## 4.2 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 analisis 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 Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas pada tahun 2021, ada peningkatan nilai SKM dibandingkan tahun 2020 yaitu 85,91 menjadi 93,27. Pada tahun 2022 ada penurunan nilai SKM dibandingkan tahun 2021 yaitu 93,27 menjadi 92,37. Pada TW III tahun 2023 ada kenaikan nilai SKM dibandingkan tahun 2022 yaitu 92,37 menjadi 92,64, hal ini menunjukkan adanya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Balai Besar POM di Bandung. Hasil capaian nilai SKM TW III tahun 2023 sebesar 92,64 di atas target nilai SKM Balai Besar POM di Bandung sebesar 91,00.

## **BAB V KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode TW III 2023 mulai Juli hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Bandung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,64. Nilai SKM Balai Besar POM di Bandung menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu a. Persyaratan; b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan c. Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu a. Perilaku Pelaksana; b. Kompetensi Petugas dan c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Bandung, 03 November 2023  
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan  
di Bandung



Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.