LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN MEI TAHUN 2023

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MEDAN

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2023

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 Medan 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 Medan.

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 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada tanggal 01 s.d 31 Mei 2023 pada 3 jenis layanan di Balai Besar POM di Medan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner bit.ly yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Medan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online/offline melalui tautan bit.ly 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 pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden adalah semua pengguna layanan pada bulan Mei 2023. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Medan pada bulan Mei tahun 2023.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengujian	8	8
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	16	16
3	SKI/SKE	2	2

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 26 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	12	46
		Perempuan	14	54
2	Pendidikan	Tidak Tamat SD	0	0
		SD dan Sederajat	0	0
		SMP dan Sederajat	0	0
		SMA dan Sederajat	4	15
		Diploma/Sarjana	22	85
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0
		Pegawai BUMN/D	0	0
		Pegawai swasta	12	46
		Wiraswasta	5	19
		Pelajar /mahasiswa	8	31
		Lainnya	1	4
4	Usia	0 – 25 Tahun	11	42
		26 – 40 Tahun	13	50
		41 – 60 Tahun	2	8
		> 60 Tahun	0	0

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

SKI-SKE	Pengujian	Informasi dan Pengaduan	Hasil
100,00	84,38	89,06	88,46
75,00	87,50	87,50	86,54
87,50	90,63	90,63	90,38
87,50	81,25	95,31	90,38
100,00	87,50	87,50	88,46
87,50	90,63	93,75	92,31
87,50	93,75	90,63	91,35
100,00	90,63	89,06	90,38

100,00	87,50	87,50	88,46
91,67	**88,19**	**90,10**	**89,64**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur pelayanan		Apr	Mei	Naik / Turun
U1	Persyaratan	92,05	88,46	-3,58
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,77	86,54	-3,23
U3	Waktu Penyelesaian	95,45	90,38	-5,07
U4	Biaya/Tarif	96,59	90,38	-6,21
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,91	88,46	-2,45
U6	Kompetensi Pelaksana	95,45	92,31	-3,15
U7	Perilaku Pelaksana	93,18	91,35	-1,84
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,32	90,38	-3,93
U9	Sarana dan Prasarana	93,18	88,46	-4,72
Total		**93,56**	**93,43**	**89,64**

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)

Perbandingan Nilai SKM April dan Mei 2023

BAB IV

Analisis Permasalahan Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut

4.1 Analisis Permasalahan Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM bulan Mei tahun 2023, nilai SKM per unsur dan unit layanan unsur U2 (Sistem, Mekanisme dan prosedur) memiliki unsur terendah dengan nilai 89, 77 % mengalami penurunan sebesar 2.23 % dibandingkan dengan bulan Maret 2023 (92%) dan nilai SKM per jenis layanan terendah adalah layanan pengujian dengan rata-rata per unsur 72.22 %. Hal itu dikarenakan oleh unsur U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) layanan pengujian.

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Pengujian	Biaya dan Tarif	Belum seluruh pelanggan mendapatkan informasi terkait Standar Pelayanan Publik di Balai Besar POM di Medan	Akan dilakukan Sosialisasi terkait Standar Pelayanan BBPOM di Medan	Setiap Pengunjung yang datang	Petugas Layanan
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Belum seluruh pelanggan mendapatkan informasi terkait Standar Pelayanan Publik di Balai Besar POM di Medan	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik		Petugas Pelayanan Publik
3	SKI/ SKE	Persyaratan	Belum seluruh pelanggan mendapatkan informasi terkait Standar Pelayanan Publik di Balai Besar POM di Medan	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik		Petugas Pelayanan Publik
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Belum seluruh pelanggan mendapatkan informasi terkait Standar Pelayanan Publik di Balai Besar POM di Medan	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik		Petugas Pelayanan Publik
4	SKE	Biaya/Tarif	Belum seluruh pelanggan mendapatkan informasi terkait Standar Pelayanan Publik di Balai Besar POM di Medan	Akan dilakukan Sosialisasi terkait Standar Pelayanan BBPOM di Medan	Setiap Pengunjung yang datang	Petugas Layanan

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 :

No	Saran/Masukan	Tindak Lanjut
1	Sangat baik dan Fasilitas bersih	-
2	Fasilitas dan Penjelasan sangat baik	-
3	Luar biasa baik pelayanan bbpom medan	-
4	Mempercepat proses	-
5	Memuaskan	-
6	Sudah baik	-
7	Sudah sangat baik	-
8	Bravo untuk BBPOM di Medan. Semoga jaya terus dan paten dalam pelayanan masyarakat	-
9	Bravo untuk BBPOM di Medan. Semoga makin jaya	-
10	Agar Dipertahankan terus	-

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan Mei mulai tanggal 01 s.d 31 Mei 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Medan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,64 walaupun nilai SKM Balai Besar POM di Medan menunjukkan penurunan poin sebesar 3,80 dari bulan April.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Persyaratan Pelayanan (U1), Kesesuaian Produk Pelayanan (U5).
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas (U7), Waktu Penyelesaian (U3).
4. Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan.

Medan, 31 Mei 2023
Kepala Balai Besar POM di Medan,

Drs. M. Suhendri, Apt, M.Farm.
NIP. 19660214 199603 1 001

Dipindai dengan CamScanner