



**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2024

**DIREKTORAT  
REGISTRASI PANGAN  
OLAHAN**



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
BAB V KESIMPULAN .....	12
LAMPIRAN .....	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Olah Data SKM .....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh Template Laporan) .....	16

# **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 Direktorat Registrasi Pangan Olahan 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 Direktorat Registrasi Pangan Olahan.

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 Tahun 2024 pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner <https://bit.ly/skmizinedarpanganolahan> , <https://bit.ly/skmwajibsnipanganolahan> , dan <https://bit.ly/SertifikatPemenuhanKomitmenPanganOlahan> 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 Direktorat Registrasi Pangan Olahan 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 melalui tautan <https://bit.ly/skmizinedarpanganolahan> , <https://bit.ly/skmwajibsnipanganolahan> , dan <https://bit.ly/SertifikatPemenuhanKomitmenPanganOlahan> yang ditautkan pada aplikasi SAPA APIP (<https://sapaapip.pom.go.id>), 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 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	60
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	70
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	14

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Direktorat Registrasi Pangan Olahan. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikat Pemenuhan Komitmen Pangan Olahan	2255	229
2	Sertifikat Persetujuan Pangan Olahan Wajib SNI	706	121
3	Izin Edar Pangan Olahan	2400	234
<b>Jumlah</b>		<b>5361</b>	<b>584</b>

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 584 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	229	39%
		Perempuan	355	61%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	92	16%
		D1/D2/D3	68	12%
		D4/S1	365	62%
		S2/Profesi/S3	59	10%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	347	60%
		Wiraswasta	155	26%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	1	0,2%
		Pelajar / mahasiswa	9	1,5%
		Peneliti / dosen	1	0,2%
		Lainnya	71	12,1%
4	Usia	≤ 25 Tahun	62	11%
		26 – 30 Tahun	125	21%
		31 – 35 Tahun	92	16%
		36 – 40 Tahun	89	15%
		≥ 41 Tahun	216	37%

### 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

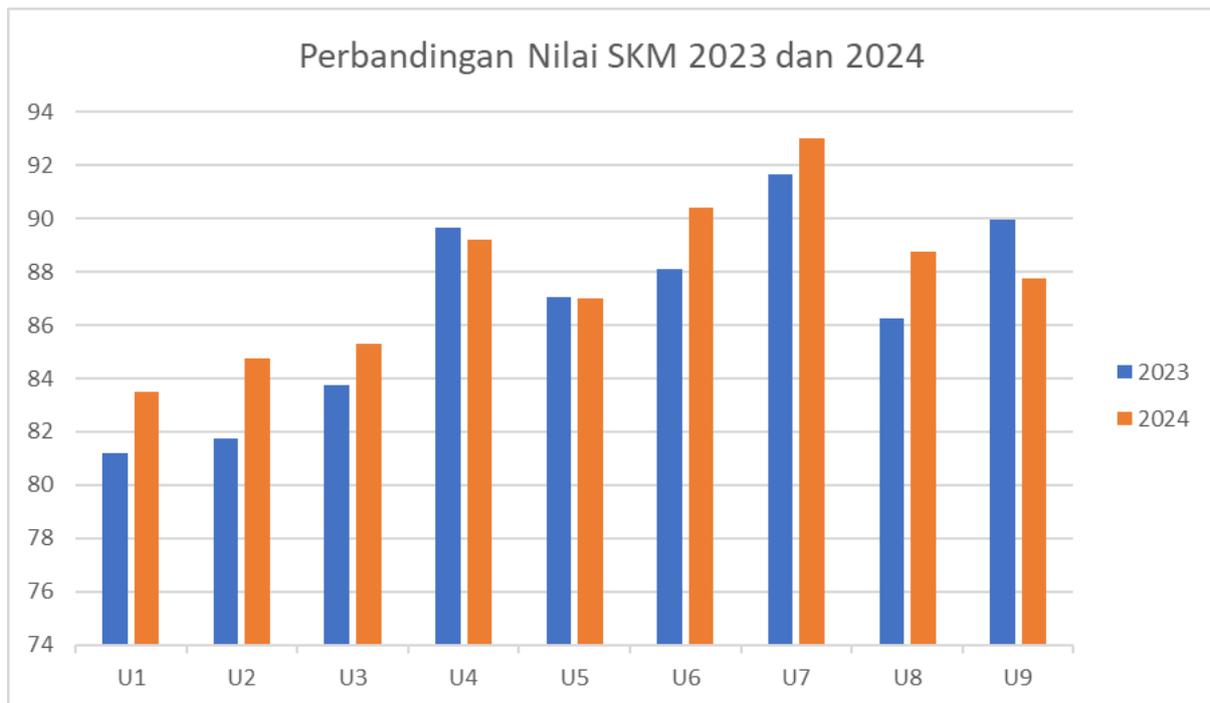
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikat Pemenuhan Komitmen Pangan Olahan	82,02	83,19	84,50	89,01	85,95	90,17	93,45	88,06	86,61	87,00
Sertifikat Persetujuan Pangan Olahan Wajib SNI	81,27	81,68	81,96	85,26	83,75	86,78	88,71	85,67	84,44	84,39
Izin Edar Pangan Olahan	86,11	87,82	87,84	91,45	89,67	92,52	94,80	91,03	90,60	90,21

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	81,17	83,50	2,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,74	84,73	2,99
U3	Waktu Penyelesaian	83,74	85,31	1,57
U4	Biaya/Tarif	89,68	89,21	-0,47
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,05	86,99	-0,06
U6	Kompetensi Pelaksana	88,08	90,41	2,33
U7	Perilaku Pelaksana	91,67	93,01	1,34
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,27	88,76	2,49
U9	Sarana dan Prasarana	89,98	87,76	-2,22
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>		<b>86,60</b>	<b>87,74</b>	<b>1,14</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/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 83,50. Selanjutnya Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan yang mendapatkan nilai 84,73 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu penyelesaian termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 93,01 dari unsur layanan, dan kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 90,41.

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

- a) Masih banyak ditemukan *error* pada sistem ereg-RBA. Seperti error ING, tidak bisa proses P5, server down, tidak muncul button proses
- b) Time to respon BPOM yg tidak sesuai dengan PerKa Registrasi Pangan Olahan.
- c) Kesulitan mendapatkan antrian konsultasi baik online maupun tatap muka
- d) Memperbanyak kegiatan sosialisasi desk registrasi untuk membantu UMKM.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Sistem ereg-RBA masih dalam tahap penyempurnaan dan pengembangan sehingga hingga saat ini masih ditemukan beberapa error yang terjadi.
- 2) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Karena berkas yang masuk setiap tahunnya selalu bertambah tapi tidak sejalan dengan pertumbuhan ketersediaan petugas.
- 3) Sistem konsultasi online dan live chat baru bisa diakses kembali di bulan Mei 2024. untuk sistem antrian loket saat ini masih banyak kekurangan dan masih dalam tahap pengembangan untuk antrian loket yang baru.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana 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 internal pada tanggal 06 Agustus 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	a. Sertifikat pemenuhan komitmen b. Sertifikat persetujuan pangan olahan wajib SNI c. Izin Edar Pangan Olahan	Persyaratan	1. Pelaku usaha menganggap bahwa persyaratan untuk membuat izin edar pangan olahan sulit dipahami karena pemahaman pelaku usaha yang belum memadai.	1. Pelaksanaan Kegiatan RO 2. Penguatan Peran Fasilitator di UPT, evaluasi fasilitator? 3. Intensifikasi sosialisasi handbook, pedoman registrasi dan buku saku RO lewat media komunikasi dan webinar. .	1. 19-23 Agustus 2024 2. to Confirmed 3. Desember 2024	1. Emitha 2. Emitha 3. Tim Medsos
2		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelaku usaha menganggap bahwa masih adanya kesulitan dalam menguasai sistem. 2. Pelaku usaha menganggap bahwa prosedur registrasi sulit dipahami	1. Peningkatan Fitur simulasi di Rumah Siripo (Tambahkan simulasi). 2. Pengembangan sistem e-reg agar lebih user friendly 3. Penguatan Peran Fasilitator di UPT, evaluasi fasilitator? 4. Intensifikasi sosialisasi handbook, pedoman registrasi dan buku saku RO lewat media komunikasi dan webinar.	1. 31-12-2024 2. 31-12-2024 3. To be confirmed 4. Desember 2024	1. Tim Subsite 2. Tim IT 3. To be confirmed 4. Tim Medsos
3		Waktu Penyelesaian	1. Pelaku usaha menganggap bahwa waktu penyelesaian proses sangat lama	1. Melakukan penyempurnaan kajian pembatasan pengajuan registrasi pangan olahan di tingkat pimpinan 2. Dilakukan rencana pemberlakuan <i>stock opname</i> di akhir tahun 3. Monitoring Pembagian aju-aju lama (Indikatornya dinyatakan). 4. Alert system di akun direktur untuk SLA pendek (5 HK) 5. Pemisahan antara Pengajuan Risiko Tinggi SLA 15HK dan 30 HK. 6. Infografis/ KIE sederhana untuk	1. 31-12-2024 2. Desember 2024 - Januari 2025 3. Per bulan 4. 31-12-2024 5. 31-12-2024 6. 31-12-2024	1. Emitha, Nurul, Rahajeng 2. Tim Monev 3. Tim IT dan Tim Monev 4. Tim IT 5. Tim IT 6. Tim Medsos 7. Tim Medsos

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
				meningkatkan awareness PU terkait Timeline yang sesuai dengan peraturan (dengan beberapa POV : Jadwal Launching, Importing, dan lain-lain) . 7. Menggandeng ahli komunikasi untuk membuat infografis/KIE.		

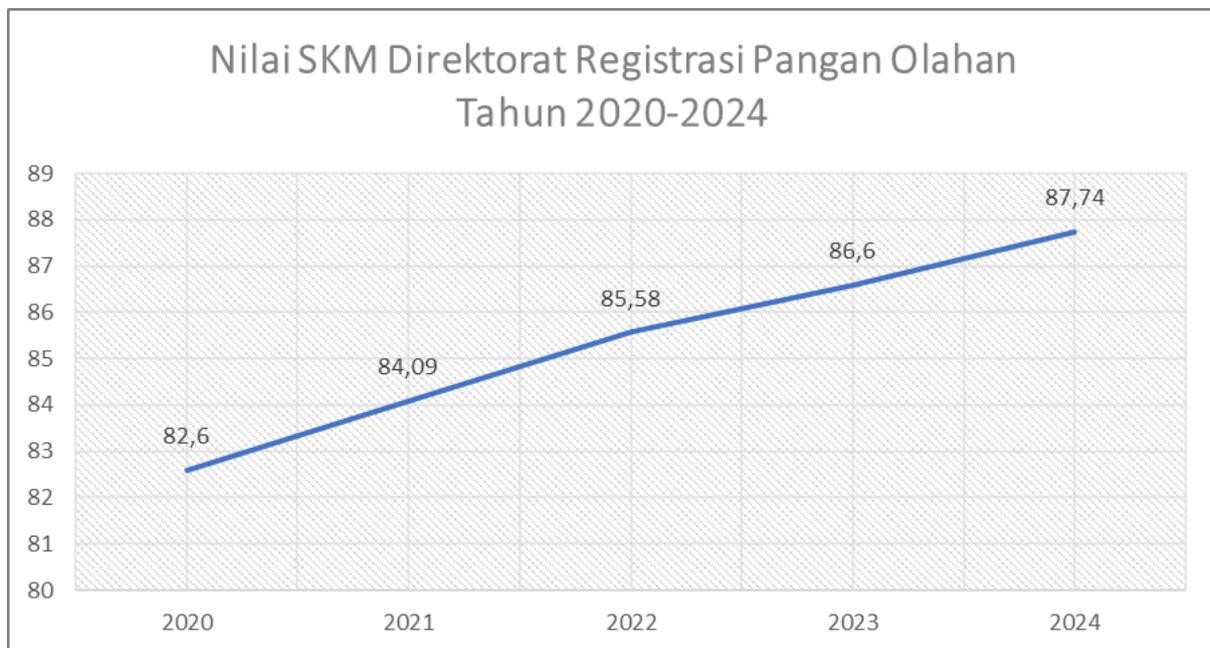
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	a. Sertifikat pemenuhan komitmen b. Sertifikat persetujuan pangan olahan wajib SNI c. Izin Edar Pangan Olahan	Kesulitan mendapatkan nomor antrian konsultasi baik konsultasi secara online maupun tatap muka	1. Pembuatan sistem antrian baru 2. Perpanjangan pengambilan nomor antrian tag waktu misalnya (1 bulan) untuk antrian tatap muka. Akan dibuatkan nodin ke pusdatins 3. Penyempurnaan pengembangan aplikasi konsultasi online terkait dengan bugs	1. menunggu informasi terbaru dari pusdatin 2. 31-12-2024 3. TW 2 2025???
2		Gagal melakukan penginputan data, gagal proses dan penginputan ING	1. pemeliharaan sistem aplikasi ereg-RBA (agar keluhan ini tidak muncul lagi). 2. Penjadwalan Tim IT untuk mendukung pelayanan publik??	1. 31-12-2024 2. Kalau Ibu Sin setuju, dijadwalkan per bulan depan.
3		Kendala proses registrasi variasi yang tidak muncul pada menu sistem ereg	1. pemeliharaan sistem aplikasi ereg-RBA (agar keluhan ini tidak muncul lagi). 2. Penjadwalan Tim IT untuk mendukung pelayanan publik??	1. 31-12-2024 2. Kalau Ibu Dir setuju, dijadwalkan per bulan depan

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
4		KBLI tidak ditemukan pada sistem erag (PU tidak tepat dalam mengkategorikan produknya, seringkali PU baru).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Intensifikasi sosialisasi handbook, pedoman registrasi dan buku saku RO lewat media komunikasi (dan mungkin webinar).</li> <li>2. Penguatan Peran Fasilitator di UPT, evaluasi fasilitator</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 31-12-224</li> <li>2. Akan dibahas lebih lanjut</li> </ol>

### 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 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 Direktorat Registrasi Pangan Olahan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik indeks kepuasan Masyarakata terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Registrasi Pangan Olahan di 4 tahun terakhir, dapat dilihat bahwa tren pertumbuhannya positif. Hal ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha merasa proses registrasi yang dilakukan BPOM semakin mudah untuk dipahami dan akhirnya dapat mendukung proses berusaha pelaku usaha.

## **BAB V KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Registrasi Pangan Olahan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,74. Nilai SKM Direktorat Registrasi Pangan Olahan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, serta waktu pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku petugas, kompetensi petugas dan Biaya/tarif.

Jakarta, 23 Agustus 2024  
Direktur Registrasi Pangan Olahan



(Sintia Ramadhani, S.Si, Apt., M.Sc)  
NIP 19790804 200501 2 002

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

The screenshot shows a web browser window with the URL `sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=f43a306d13e92d05e626a7691b0e7cceb99ac09`. The page title is "Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Direktorat Registrasi Pangan Olahan Sertifikat pemenuhan komitmen pangan olahan Tahun 2024". The form is divided into four steps: 1. RESPONDEN (Keterangan Identitas), 2. KUESIONER (A. Kualitas Pelayanan Publik), 3. KUESIONER (B. Persepsi Anti Korupsi), and 4. SARAN & MASUKAN (Selesai). The "Keterangan Responden" section includes fields for: Nama Lengkap, Umur (with a note "Isi dengan angka saja"), Jenis Kelamin (radio buttons for Laki-laki and Perempuan), No. HP, Pendidikan Terakhir (dropdown menu with options "<= SMA atau sederajat"), Pekerjaan Utama (dropdown menu with option "Pelajar /mahasiswa"), Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas, and Presentase tahapan penyelesaian Layanan (with a note "Hitungan dalam %").

The screenshot shows a web browser window with the URL `sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=1d0c2634a64ff3a213618acdd4a3a9bde839ccd0`. The page title is "Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Direktorat Registrasi Pangan Olahan Sertifikat persetujuan pangan olahan wajib Standar Nasional Indonesia (SNI) Tahun 2024". The form is divided into four steps: 1. RESPONDEN (Keterangan Identitas), 2. KUESIONER (A. Kualitas Pelayanan Publik), 3. KUESIONER (B. Persepsi Anti Korupsi), and 4. SARAN & MASUKAN (Selesai). The "Keterangan Responden" section includes fields for: Nama Lengkap, Umur (with a note "Isi dengan angka saja"), Jenis Kelamin (radio buttons for Laki-laki and Perempuan), No. HP, Pendidikan Terakhir (dropdown menu with options "<= SMA atau sederajat"), Pekerjaan Utama (dropdown menu with option "Pelajar /mahasiswa"), Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas, and Presentase tahapan penyelesaian Layanan (with a note "Hitungan dalam %").

Home - Google Drive x SKM Pangan Olahan 2024 (Res: x) Template LAPORAN SKM\_UPP x SKM

sapaapip.pom.go.id/skm/layanantoken=7bb4d3f402665112c89e6f8edf68e051d7580abf

### Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Direktorat Registrasi Pangan Olahan Izin edar pangan olahan Tahun 2024

1 RESPONDEN  
Keterangan Identitas

2 KUESIONER  
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER  
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN  
Selesai

**Keterangan Responden**

**Nama Lengkap**

**Umur**

**Jenis Kelamin**  Laki-laki  Perempuan

**No. HP**

**Pendidikan Terakhir**

**Pekerjaan Utama**

**Nama Instansi/Perusahaan tempat bekerja/beraktivitas**

**Presentase tahapan penyelesaian Layanan**

## 2. Hasil Olah Data SKM

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan Pelayanan	83,50	
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	84,73	
U3	3	Waktu Pelayanan	86,24	85,31
	4	Waktu Penyelesaian	84,42	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	85,27	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan	89,21	
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan	86,99	
U6	8	Kompetensi Petugas	90,41	
U7	9	Perilaku Petugas	93,01	
U8	10	Penanganan Pengaduan	88,76	
U9	11	Sarana dan Prasarana	87,76	
<b>Total</b>			<b>87,74</b>	

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM



**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10460 Indonesia  
 Telp: (021) 4244491, 4244819, 4280221; Fax: (021) 4245109, 4245267  
 Email: [penilaianpangan@pom.go.id](mailto:penilaianpangan@pom.go.id); Website: [www.pom.go.id](http://www.pom.go.id)

**SURAT TUGAS**  
**NOMOR: KP.03.04.52.522.12.23.1004**

2

Menimbang :

- a. bahwa berdasarkan ketentuan Diktum Ketiga Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pedoman Sistem Kerja pada Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk Penyederhanaan Birokrasi, Direktorat Registrasi Pangan Olahan perlu melakukan penyesuaian sistem kerja untuk penyederhanaan birokrasi;
- b. bahwa penyesuaian sistem kerja untuk penyederhanaan birokrasi pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan dilaksanakan melalui penugasan pejabat fungsional dan pelaksana dalam tim kerja;
- c. bahwa untuk melaksanakan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Tugas Direktur Registrasi Pangan Olahan.

Dasar :

1. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;
2. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pedoman Sistem Kerja pada Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk Penyederhanaan Birokrasi;

Memberi Perintah

Kepada : Pejabat fungsional dan pelaksana pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan sebagaimana terlampir

Untuk :

1. Melaksanakan tugas sebagai Ketua Tim yang meliputi:
  - a. menyusun rincian pelaksanaan kegiatan;
  - b. membagi peran Anggota Tim sesuai dengan kompetensi, keahlian, dan/atau keterampilan;
  - c. melaksanakan kegiatan sesuai dengan perencanaan;

d. memberikan umpan balik berkala kepada Anggota Tim;

e. melaporkan hasil kinerja anggota timnya sebagai bahan pertimbangan penilaian kinerja pejabat fungsional dan pelaksana kepada Direktur Registrasi Pangan Olahan;

f. melaksanakan kolaborasi dan sinergitas pelaksanaan tugas antar Anggota Tim; dan

g. melaksanakan kolaborasi dan sinergitas antar tim untuk capaian indikator kinerja, anggaran dan administrasi lainnya.

2. Melaksanakan tugas sebagai Anggota Tim yang meliputi:
  - a. menyusun rencana kerja individu;
  - b. melaksanakan kinerja sesuai ekspektasi Ketua Tim;
  - c. melaksanakan kolaborasi dan sinergitas pelaksanaan tugas dalam Anggota Tim; dan
  - d. melaporkan hasil kerjanya kepada Ketua Tim.
3. Penugasan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan 2 dijabarkan pada surat penugasan lainnya yang berlaku.
4. Surat Tugas ini mulai berlaku pada tanggal 2 Januari sampai dengan 31 Desember 2024.

Agar yang bersangkutan melaksanakan tugas dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Jakarta, 21 Desember 2023  
 Direktur Registrasi Pangan Olahan,



Sintia Ramadhani, S.Si., Apt., M.Sc.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

6-

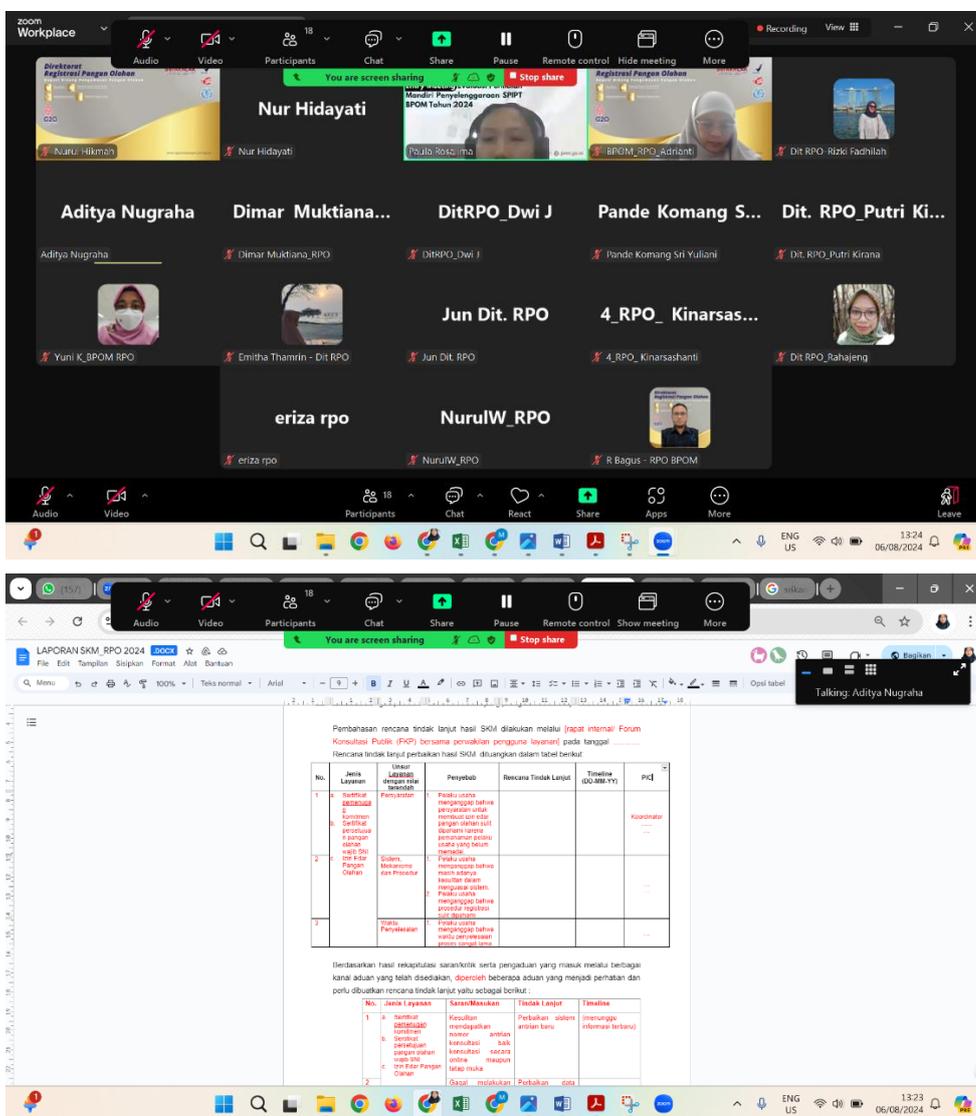
No	Tim Kerja	Ketua	Lingkup Penugasan	Anggota Tim
			3. Pelaksanaan pengembangan aplikasi dan subsite Registrasi Pangan Olahan 4. Pengelolaan Pemanfaatan Dashboard BOC dan Email Corporate	5. Dwi Setyawan, STP 6. Muhammad Yuzar Pratama, STP 7. Rahmalia Susanti, S.T.P. 8. Agung Chakra Perdana, S.T.P 9. Nur Intan Hijriyati, S.Gz 10. Arina Rizki Apriyanti, A.Md. 11. Ira Dhani Jumaddina, S.Kom. 12. Azral Yulianis, S.Kom 13. Puspita Bella Yanuardy, A.Md. 14. Fajrin Nur Azizah, SKM, MKM
4.	Penyusunan Kajian AI	Jesa Nuhgroho, S.Gz	1. Perencanaan dan penyusunan kajian AI 2. Pelaksanaan roadmap pengembangan AI	1. Dwita Ratih Fitriani, SF, Apt, M.Sc 2. Dyah Ratnasari, S.Gz 3. Ghina Kartika, S.T.P 4. Triyana, SKM 5. Dea Amelia Anggita, S.T.
5.	Pengelolaan Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik	Paula Rosalima, SP., M.Sc.	Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Registrasi Pangan Olahan melalui : a. Perencanaan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) termasuk menyiapkan dan memverifikasi data responden sesuai kriteria b. Pelaksanaan SKM dan SKP c. Monitoring dan evaluasi Tindak Lanjut Hasil SKM dan SKP d. Pembuatan laporan SKM dan SKP	1. Eva Kartika, S.Farm., Apt 2. Rizki Fadhilah, S.Farm, Apt. 3. Dimar Muktiiana, S.T. 4. Nur Hidayati, S.Stat 5. Nurul Hikmah, S.Gz 6. Putri Kirana Murti Dewi, S. Gz
6.	Pengelolaan Kasus dan Respon Cepat	Dwi Jarwati, S.Si, Apt., MP.	1. Pengelolaan kasus dari pengawasan Post Market, Balai Besar/Balai/Loka POM dan lainnya. 2. Penanganan respon cepat 3. Pengelolaan Pencabutan dan Pembatalan Izin Edar/PB-UMKU	1. Eka Rosiyati, SP., M.K.M. 2. Taufiq Ali Murtadho, S.Gz 3. Jesa Nuhgroho, S.Gz 4. Dita Herdiani, S.Farm., Apt 5. Dian Aminah, STP 6. Rizki Yuda Prasetya, S. Farm, Apt

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

#### b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada)

#### 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**2023**

**Direktorat Registrasi Pangan Olahan**

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Direktorat Registrasi Pangan Olahan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Direktorat Registrasi Pangan Olahan periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	81,17	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,74	Baik
3	Waktu Penyelesaian	83,74	Baik
4	Biaya/Tarif	89,68	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,05	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88,08	Baik
7	Perilaku Pelaksana	91,67	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,27	Baik
9	Sarana dan Prasarana	89,98	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	1.1 Pengembangan Rumah Si-Ripo yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap persyaratan registrasi pangan olahan	✓	✓	✓	✓	Tim Revisi Perka dan Tim Jemput Bola
		1.2 Penyelenggaraan sosialisasi dan desk registrasi serta coaching clinic untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha akan registrasi pangan olahan	✓	✓	✓	✓	
		1.3 Penyederhanaan pada registrasi pangan Menengah Rendah dengan timeline 1 HK	✓	✓	✓	✓	
		1.4 Sosialisasi rutin kepada pelaku usaha terkait registrasi pangan olahan terutama terkait implementasi ereg-RBA	✓	✓	✓	✓	
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2.1 Dilakukan desk registrasi jika terjadi kendala dalam proses registrasi	✓	✓	✓	✓	
		2.2 Dilakukan sosialisasi dan desk registrasi di daerah, dan ditambahkan intensifikasi dan penambahan materi terkait regulasi	✓	✓	✓	✓	

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
		2.3 Penyelenggaraan sosialisasi tentang pemenuhan komitmen menengah rendah			✓	✓	
		2.4 Meningkatkan koordinasi dengan pusat data dan informasi untuk masuk ke pengembangan selanjutnya yaitu :  a. Pembuatan fitur registrasi ulang pangan olahan b. Penambahan fasilitas untuk menginput masa berlaku sertifikat	✓	✓	✓	✓	Tim Monap
3	Waktu Penyelesaian	3.1 Melakukan kajian terkait penilaian Menengah Rendah			✓		Tim Monev
		3.2 Melakukan kajian untuk pembatasan pengajuan registrasi pangan olahan				✓	
		3.3 Merencanakan dilakukannya stock opname per bulan				✓	
		3.4 Pemberian insentif berupa pemotongan SLA (untuk produk ecolabel yang telah memiliki sertifikat ecolabel)				✓	

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumenta si Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Pembangunan rumah siripo	sudah	Sudah dibangun Rumah SiRiPo yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap persyaratan registrasi pangan olahan		
	1.2 Penyelenggaraan sosialisasi dan desk registrasi serta coaching clinic	sudah	Sudah dilakukan penyelenggaraan sosialisasi dan desk registrasi dan coaching clinic untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha akan registrasi pangan olahan		
	1.3 Penyederhanaan pada registrasi pangan menengah rendah dengan timeline 1 HK	sudah	Penyederhanaan pada registrasi pangan Menengah Rendah dengan timeline 1 HK, tidak ada evaluasi serta tidak memerlukan hasil analisa sudah diakomodir perbpom no 23 tahun 2023 tentang registrasi pangan olahan		
	1.4 Sosialisasi rutin kepada pelaku usaha terkait registrasi pangan olahan terutama terkait implementasi ereg RBA	sudah	sosialisasi registrasi pangan olahan telah dilaksanakan sesuai perencanaan		
2	2.1 Dilakukan desk registrasi	sudah	sudah dilakukan tindak lanjut, terkait adanya		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	jika terjadi kendala dalam proses registrasi		peretasan pada bulan Juni, sudah diberikan kompensasi berupa desk registrasi		
	2.2 Dilakukan sosialisasi dan desk registrasi di daerah, dan ditambahkan intensifikasi dan penambahan materi terkait regulasi	sudah	sudah dilaksanakan sosialisasi dan desk registrasi di daerah, akan ditambahkan intensifikasi dan penambahan materi terkait regulasi		
	2.3 Penyelenggaraan sosialisasi tentang pemenuhan komitmen menengah rendah	sudah	sosialisasi pemenuhan komitmen telah dilaksanakan pada 19 September 2023 dan direncanakan akan dilakukan sosialisasi secara rutin tiap bulan		
	2.4 Meningkatkan koordinasi dengan pusat data dan informasi untuk masuk ke pengembangan selanjutnya yaitu : a. Pembuatan fitur registrasi ulang pangan olahan b. Penambahan fasilitas untuk menginput masa berlaku sertifikat	sudah	Dilakukan rapat monap secara rutin, sebanyak 4 kali. Terkait roadmap pengembangan e-registrasi pangan olahan untuk pembuatan fitur registrasi ulang pangan olahan (Feb 2025-Mei 2025) dan penambahan fasilitas untuk menginput masa berlaku sertifikat (Mei 2024-September 2024).		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	3.1 Melakukan kajian terkait penilaian Menengah Rendah	Sedang berproses	Sedang dibuat petunjuk evaluasi pemenuhan komitmen risiko menengah rendah		
	3.2 Melakukan kajian untuk pembatasan pengajuan registrasi pangan olahan	sudah	Sudah dibuat kajian pembatasan pengajuan registrasi pangan olahan		
	3.3 Merencanakan dilakukannya stock opname per bulan	sudah	Stock opname dilakukan di akhir tahun		
	3.4 Pemberian insentif berupa pemotongan SLA (untuk produk ecolabel yang telah memiliki sertifikat ecolabel)	sudah	Telah dilakukan pembahasan mengenai pemberian insentif berupa pemotongan SLA		

## **BAB IV KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Direktorat Registrasi Pangan Olahan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Jakarta, 23 Agustus 2024

Direktur Registrasi Pangan Olahan



(Sintia Ramadhani, S.Si, Apt., M.Sc)

NIP 19790804 200501 2 002