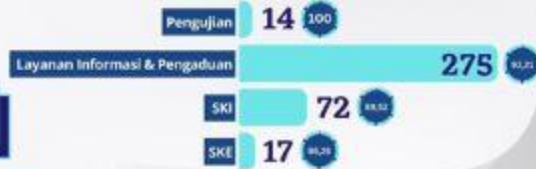


Jumlah Responden
338



Nilai SKM Per Unsur Layanan



Nilai
91,80

Tindak Lanjut Hasil SKM

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Tindak Lanjut yang Dilakukan	Status
1	Layanan dan Pengaduan	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pelayanan publik berbasis teknologi informasi, banyak pelanggan yang belum memahami alur layanan online dan alur / teknis penggunaan aplikasi	Mencantumkan dan melakukan sosialisasi di berbagai media tentang alur layanan, serta petunjuk teknis penggunaan aplikasi menggunakan bahasa sederhana.	Close
		Persyaratan	Pelanggan kesulitan untuk memenuhi persyaratan yang diminta	Melakukan sosialisasi tentang layanan, menyederhanakan persyaratan, mengoptimalkan berbagai media untuk konsultasi, memberikan pendampingan kepada pelanggan	Close
		Sarana & Prasarana	Pelanggan kesulitan ketika menggunakan aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pendampingan kepada pelanggan baik secara online/offline melalui berbagai media komunikasi. Melakukan pembaruan/perbaikan aplikasi sehingga lebih user friendly Pembaruan perangkat komputer pelanggan di ruang pelayanan publik. Memberikan masukan kepada pemilik aplikasi agar tutorial menggunakan bahasa sederhana 	Close
			Sarana dan prasarana yang masih terasa kurang nyaman	<ul style="list-style-type: none"> Pembaruan fasilitas penghijauan Melengkapi fasilitas untuk kelompok rentan Re-design ruang yanbik 	Close



Tindak Lanjut Hasil SKM

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Tindak Lanjut yang Dilakukan	Status
2	Layanan SKI	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Aplikasi layanan e-bpm yang sering error karena proses migrasi server	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan fasilitas WA untuk layanan pengaduan SKI/SKE Komunikasi dengan pemilik aplikasi sehingga pengaduan/saran/masukan yang masuk dapat segera ditindaklanjuti. 	Close
		Sarana dan Prasarana	Akses aplikasi layanan e-bpm yang sering error sehingga pelanggan mengalami kendala ketika menggunakan aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> Komunikasi dengan pemilik aplikasi untuk pembaruan aplikasi yang user-friendly, terdapat tutorial dengan bahasa sederhana, meminimalisir kejadian aplikasi error Fasilitas WA grup untuk pelanggan prioritas 	Close
		Waktu Penyelesaian	Pelanggan menginginkan pengajuan SKI dapat ditindaklanjuti lebih cepat	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi standar pelayanan yang menjelaskan timeline melalui berbagai media Meningkatkan koordinasi antar petugas pelayanan dalam percepatan penyelesaian pekerjaan 	Close
3	Layanan SKE	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kendala aplikasi sehingga pengajuan SKE tertunda	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan fasilitas WA untuk layanan pengaduan SKI/SKE Merajai komunikasi aktif dengan pelanggan yang mengalami kendala 	Close
		Persyaratan		<ul style="list-style-type: none"> Menyederhanakan persyaratan sesuai regulasi terbaru Penyebutan informasi melalui berbagai media mengenai persyaratan yang telah ditetapkan 	Close



Pendahuluan

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Surabaya (Balai Besar POM di Surabaya) 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.

Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan SKM menggunakan lembar kuesioner/kusioner elektronik (e-survei)/ wawancara yang mencakup 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang edoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



Hasil Survey

