



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG
TAHUN 2023**



Jl. Syech Nawawi Al-Bantani Kel. Banjarsari
Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi Banten

DAFTAR ISI

Contents

DAFTAR ISI	2
SURAT PERNYATAAN	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	12
5.2 Tren Nilai SKM	18
BAB V KESIMPULAN	20
LAMPIRAN	21
1. Kuesioner	21
Kuisisioner di bit.ly/ SKMSerang2023	21

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Mojaza Sirait, S.Si., Apt

NIP : 198909212015022003

Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Serang

Unit Kerja : Balai Besar POM di Serang

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan. Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Serang, 13 September 2023
Kepala Balai Besar POM di Serang



Mojaza Sirait, S.Si., 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 Serang 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 Serang

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. Diketuinya 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 Serang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner baik isi secara manual dengan form kuisisioner maupun pengisian online melalui [tinyurl/YanblikSerang](#) 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 SurveiKepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Serang 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 offline dan online baik pengisian langsung di form kuisisioner maupun melalui tautan [tinyurl/YanblikSERANG](#) 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 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis Balai Besar POM di Serang. 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 responden SKM untuk Balai Besar POM di Serang tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	21	21
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	2	2
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	1	1
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	2	2
5	Pengujian Obat dan Makanan	25	25
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	110	110

No	Jenis Pelayanan		Populasi	Sampel
7	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap		3	3
8	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika		12	12
Jumlah			176	176

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 176 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	95	54%
		Perempuan	81	46%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	48	27%
		DI/D2/D3	31	18%
		D4/S1	85	48%
		S2/Profesi/S3	12	7%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	29	16%
		Pegawai Swasta	73	41%
		Wiraswasta	38	22%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	36	20%
4	Usia	≤ 25 Tahun	26	15%
		26 – 30 Tahun	42	24%
		31 – 35 Tahun	35	20%
		36 – 40 Tahun	29	16%
		≥ 41 Tahun	44	25%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagaiberikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

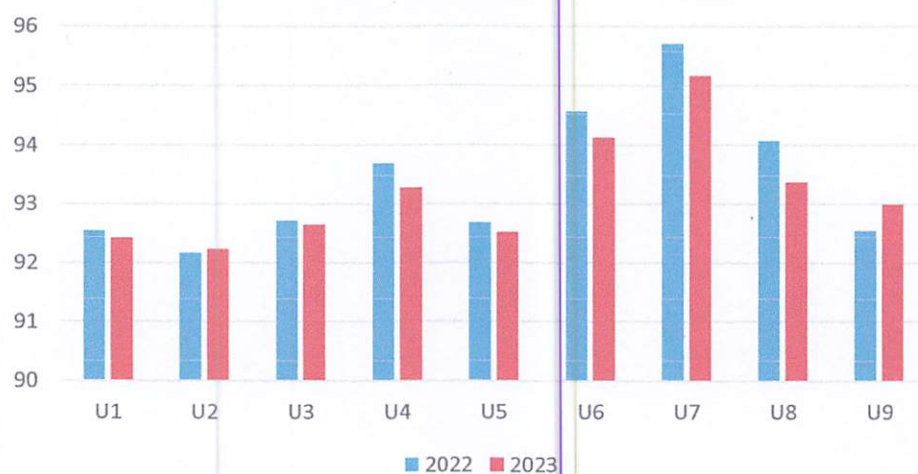
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	89.68	88.89	90.21	91.27	90.48	92.86	93.65	92.06	90.48	91.06
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	83.33	100.00	83.33	83.33	88.89
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	95.37
Pengujian Obat dan Makanan	98.67	98.00	98.89	98.67	98.67	98.67	98.00	99.33	99.33	98.69
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	91.67	91.52	91.82	92.58	91.52	93.18	94.85	92.42	91.97	92.39
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	88.89	88.89	92.59	88.89	88.89	94.44	88.89	94.44	94.44	91.15
Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	91.67	93.06	91.20	91.67	91.67	94.44	94.44	90.28	91.67	92.23

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92,55	92,42	-0,13
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,17	92,23	0,06
U3	Waktu Penyelesaian	92,72	92,65	-0,07
U4	Biaya/Tarif	93,69	93,28	-0,41
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,68	92,52	-0,16
U6	Kompetensi Pelaksana	94,57	94,13	-0,44
U7	Perilaku Pelaksana	95,71	95,17	-0,54
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,07	93,37	-0,7
U9	Sarana dan Prasarana	92,55	92,99	0,44
Nilai SKM Unit Layanan		93,41	93,2	-0,21



Perbandingan Nilai SKM 2022 dan 2023



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

5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM 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 melalui rapat internal dan Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal yang dilaksanakan pada tanggal 4 Mei 2023

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timelin e (DD-MM-YY)	PIC
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	banyak pelaku usaha yang belum memahami perubahan sistem pendaftaran dari manual menjadi online serta adanya integrasi dengan OSS	BBPOM Serang telah secara rutin melakukan sosialisasi terkait tata cara pendaftaran baik online maupun offline. Online dilakukan melalui program Inovasi Bedah Peraturan Online dan Desk Layanan sedangkan offline melalui fasilitasi layanan tatap muka di kantor BBPOM di Serang	Closed	Ketua Tim Sertifikasi dan Infokom
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	-				
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	Persyaratan	Persyaratan pendaftaran yang dirasa terlalu banyak dan detail	Persyaratan sertifikasi CPKB Ikos Golongan A sudah tertera pada peraturan BPOM, BBPOM di Serang telah secara rutin memberikan konsultasi pemenuhan persyaratan agar pelaku usaha lebih mudah memahami	Closed	Ketua Tim Sertifikasi dan Infokom

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timelin e (DD-MM-YY)	PIC
				persyaratan yang diminta		
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Persyaratan	Persyaratan pendaftaran yang dirasa terlalu banyak dan detail	Persyaratan sertifikasi CPKB Icos Golongan B sudah tertera pada Peraturan BPOM, BBPOM di Serang telah secara rutin memberikan konsultasi dan pendampingan pemenuhan persyaratan agar pelaku usaha lebih memahami	Closed	Ketua Tim Sertifikasi dan Infokom
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Perubahan sistem pendaftaran dari manual menjadi online serta adanya integrasi dengan OSS membuat pelaku usaha belum memahami	BBPOM Serang telah secara rutin melakukan sosialisasi terkait tata cara pendaftaran baik online maupun offline. Online dilakukan melalui program Inovasi Bedah Peraturan Online dan Desk Layanan online sedangkan offline melalui fasilitasi layanan tatap muka di kantor BBPOM di Serang, dan desk layanan melalui program inovasi DIVA	Closed	Ketua Tim Sertifikasi dan Infokom
		Waktu Penyelesaian	Pelaku usaha menginginkan proses sertifikasi pembuatan kosmetik golongan B cepat	Waktu penyelesaian layanan telah ditetapkan pada SOP dan telah ditetapkan pada Standar Pelayanan. Standar Pelayanan telah di publikasikan ke masyarakat	Closed	Ketua Tim Sertifikasi dan Infokom

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timelin e (DD-MM-YY)	PIC
		Biaya/Tarif				
			Pengajuan sertifikasi kosmetik Golongan B tidak dikenakan biaya PNBP, biaya menjadi salah satu unsur yang terendah karena terdapat biaya PNBP saat pendaftaran notifikasi	Biaya setiap layanan telah ditetapkan pada Standar Pelayanan BBPOM di Serang tahun 2023 dan telah dipublikasikan ke Masyarakat	Closed	Ketua Tim Sertifikasi dan Infokom
5	Pengujian Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pelanggan utama BBPOM di Serang dalam pelayanan Obat dan Makanan adalah Kepolisian, terdapat persyaratan dan mekanisme yang sulit dipenuhi oleh kepolisian (surat penahanan dan surat mulai penyediaan) untuk pengajuan pengujian Obat dan makanan	Pada saat forum konsultasi public (FKP) 2023 telah dibahas bahwa kedua persyaratan ini wajib dipenuhi agar hasil uji tidak disalahgunakan. Namun apabila ada kasus yang mendesak dan belum dapat memenuhi kedua persyaratan ini, pihak kepolisian dapat menginformasikan kepada tim penyidik BBPOM di Serang	Closed	Ketua Tim Penindakan dan Ketua Tim Pengujian
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Banyak pelaku usaha yang belum memahami perubahan sistem pendaftaran dari manual menjadi online serta adanya integrasi dengan OSS	BBPOM Serang telah secara rutin melakukan sosialisasi terkait tata cara pendaftaran baik online maupun offline. Online dilakukan melalui program Inovasi Bedah Peraturan Online dan Desk Layanan online	Closed	Ketua Tim Infokom

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timelin e (DD-MM-YY)	PIC
				sedangkan offline melalui fasilitas layanan tatap muka di kantor BBPOM di Serang, dan desk layanan melalui program inovasi DIVA		
7	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Persyaratan	Persyaratan pendaftaran yang dirasa terlalu banyak dan detail	Persyaratan sertifikasi CPOTB Bertahap sudah tertera pada peraturan BPOM, BBPOm di Serang telah secara rutin memberikan konsultasi pemenuhan persyatan agar pelaku usaha lebih mudah memahami persyaratan yang diminta	Closed	Ketua Tim Sertifikasi dan Infokom
		Biaya/Tarif	Pengajuan sertifikasi kosmetik Golongan B tidak dikenakan biaya PNBPN, biaya menjadi salah satu unsur yang terendah karena terdapat biaya PNBPN saat pendaftaran notifikasi	Biaya setiap layanan telah ditetapkan pada Standar Pelayanan BBPOM di Serang tahun 2023 dan telah dipublikasikan ke Masyarakat	Closed	Ketua Tim Sertifikasi dan Infokom
8	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Penanganan Pengaduan, saran, dan masuk	Pelaku usaha lebih cenderung bertanya keseluruhan proses pendaftaran melalui hotline BBPOM di Serang baik saat pengajuan rekomendasi pemohon notifikasi	Petugas pelayanan BBPOM di Serang telah tergabung dalam fasilitator OTSKKOS, diharapkan dengan adanya fasilitator OTSKKOS dapat membantu pelanggan dalam menjawab pertanyaan dan kendala selama proses pendaftaran	Closed	Ketua Tim Sertifikasi dan Infokom

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
			sampai penerbitan notifikasi kosmetika. Untuk pertanyaan terkait rekomendasi pemohon notifikasi kosmetika petugas BBPOM di Serang dapat menjawab dengan cepat dan tepat namun saat pertanyaan terkait penerbitan notifikasi, petugas BBPOM di Serang perlu melakukan follow up ke Direktorat Registrasi OTSKKOS dan memerlukan waktu menjawab pertanyaan dan keluhan pelanggan			

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Pelayanan bpom serang sudah cukup bagus hanya apabila mungkin untuk sertifikat bpom bisa lebih cepat proses nya. Terimakasih banyak	Penerbitan sertifikat izin penerapan CPPOB sudah menggunakan sistem <i>clock on clock off</i> dimana perhitungan	Desember 2023

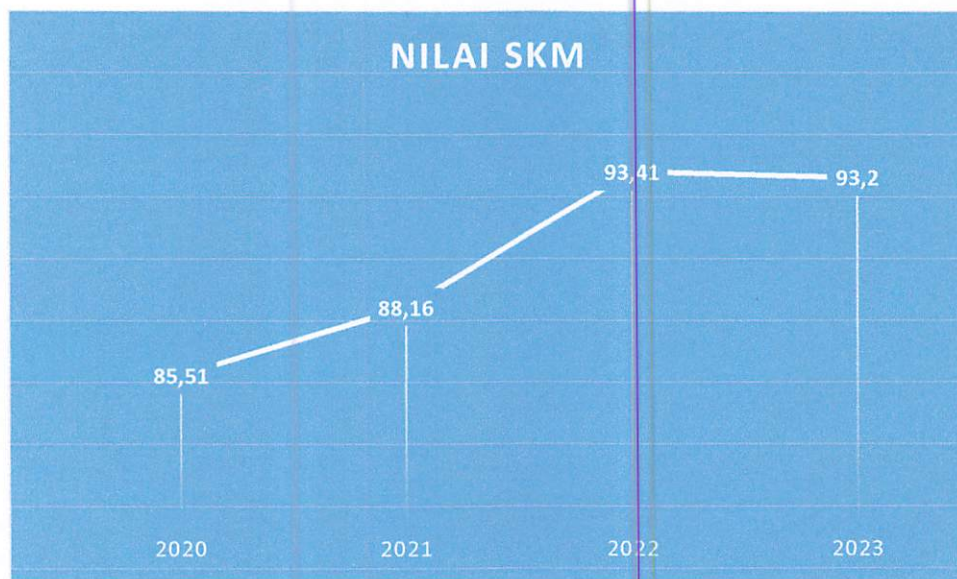
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		bpom	timeline saat dokumen berada di petugas sedangkan pihak sarana tidak ada perhitungan timeline. Untuk mempercepat proses penerbitan izin penerapan CPPOB, BBPOM di Serang akan rutin melaksanakan desk pendaftaran IP CPPOB	
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Jadwal petugas di MPP dalam sebulan lebih dari 2 kali	Pengisian gerai MPP di Kota Cilegon akan dilakukan reviu efektivitasnya terlebih dahulu. Di tahun 2024 akan dijadwalkan pengisian gerai MPP Kab. Pandeglang	Februari 2024
	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Semoga web bpom lebih lengkap atau ada layanan konsultasi online	Layanan konsultasi online dapat melalui aplikasi whatsapp ke nomor hotline khusus pengaduan dan pelayanan informasi Obat dan Makanan dan hotline khusus sertifikasi. Jam layanan hotline akan diriviu Kembali pada saat penyusunan standar pelayanan 2024	Mei 2024
	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Mohon untuk secara rutin melakukan bimtek offline untuk UMKM	Bimtek UMKM yang dilakukan secara offline akan rutin dilaksanakan melalui program Bunga Desa (Banyu UMKM di Desa) yang direncanakan	Maret 2024

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
			mulai di tahun 2024	
	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Mohon untuk kedepannya di perbaiki untuk ketepatan waktu agar pelaku usaha bisa terlayani dengan maksimal. Terima kasih	Akan dilakukan riviw kecepatan petugas dan akan diterapkan reward dan punishment sesuai SOP	Desember 2024

5.2 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 meningkat dari tahun 2020-2022, namun di tahun 2022-2023 terdapat sedikit penurunan. Tren nilai SKM dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi memberikan pelayanan publik yang terbaik dengan dibuktikan dengan kriteria nilai SKM sangat baik walaupun di tahun 2023 terdapat penurunan nilai SKM dibandingkan tahun 2022.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 93,20. Nilai SKM Balai Besar POM di Serang menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, mekanisme, prosedur, persyaratan, dan produk spesifikasi jenis layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, kompetensi, dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Serang, 15 September 2023
Kepala Balai Besar POM di Serang



Mojaza, Sirait, S.Si., Apt

NIP 19790210 200604 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuisisioner di [bit.ly/ SKMSerang2023](https://bit.ly/SKMSerang2023)

The screenshot shows a Google Forms interface for a survey titled "Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Serang". The form is in Indonesian. It includes a header with a photo of a building, a greeting to the respondent, and a request to fill out the survey. The form is currently in draft mode, as indicated by the "Draft saved" text. The email address "baperan.serang@gmail.com" is visible. There is a "Not shared" status. A red asterisk indicates a required question. The first question is "Tanggal Survei" (Survey Date) with a date picker showing MM/DD/YYYY. Below this is a text input field for "Nama" (Name) with a red asterisk and a "Your answer" placeholder. A red error message "This is a required question" is displayed below the name field. Below the name field is another text input field for "Umur" (Age) with a red asterisk and a "Your answer" placeholder.

Kuisisioner Sapa Apip ([tinyurl/YanblikBBPOMSerang](https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSerang))

Survei Pelayanan Publik pada **Balai Besar POM di Serang** Tahun 2023

1	RESPONDEN Keterangan Identitas	2	PELAYANAN Jenis Layanan	3	KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	4	KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	5	SARAN & MASUKAN Selesai
---	-----------------------------------	---	----------------------------	---	---	---	---------------------------------------	---	----------------------------

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

2. Hasil Olahan Data

AutoSave

Hasil SKM Balai-Besar-POM-di-Serang - 2023_0...

office3

Search

FileHomeInsertPage LayoutFormulasDataReviewViewAutomateHelp

Paste

Clipboard

Font

Alignment

Number

Styles

Conditional Formatting

Format as Table

Cell Styles

Insert

Delete

Format

Cells

Editing

Analysis

Add-ins

CommentsShare

B3

Layanan

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Balai Besar POM di Serang																					
2	No	Layanan	Tanggal Surat	Nama	Unit	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Tipe Kelainan/Gangguan yang dialami/penderita	Perawatan	Sebelum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	1	1	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
4	2	2	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
5	3	3	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
6	4	4	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
7	5	5	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
8	6	6	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
9	7	7	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
10	8	8	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
11	9	9	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
12	10	10	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	11	11	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
14	12	12	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
15	13	13	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
16	14	14	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
17	15	15	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
18	16	16	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
19	17	17	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
20	18	18	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
21	19	19	25/07/2023	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12

Hasil SKM Balai-Besar-POM-di-SeSheet1Sheet2Sheet3