

LAPORAN PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Balai Besar POM di Mataram

2023



bpom.mataram



Balai Besar POM di Mataram



bpommataram



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
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.....	5
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	12
ANALISIS HASIL SKM.....	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	13
4.3 Tren Nilai SKM.....	15
BAB V.....	17
KESIMPULAN.....	17
LAMPIRAN.....	18
1. Kuesioner.....	18
2. Hasil Pengolahan Data.....	18
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	18

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yosef Dwi Irwan, S.Si.
NIP : 19790505 200501 1 001
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Mataram
Unit Kerja : Balai Besar POM di Mataram

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.

Mataram, 11 September 2023
Kepala Balai Besar POM di Mataram



Yosef Dwi irwan, 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.

Untuk melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tersebut, telah diterbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 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 Mataram 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 Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur 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 Mataram .

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP 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 Mataram 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 bit.ly <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMataram> 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 tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2023	8
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Mei - Juli 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Agustus 2023	20
4.	Pelaporan	Agustus - September 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	30	9
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	2	2
3	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan kosmetika yang Baik Golongan B	3	1
4	Pengujian Obat dan Makanan	104	24
5	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	233	51
6	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap	1	1
Jumlah		373	88

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 88 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	45	51%
		Perempuan	43	49%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	45	51%
		DI/D2/D3	6	7%
		D4/S1	26	30%
		S2/Profesi/S3	11	12%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	29	33%
		Pegawai Swasta	15	17%
		Wiraswasta	10	11%
		Peneliti/Dosen	3	4%
		Pelajar/Mahasiswa	15	17%
		Lainnya	16	18%
4	Usia	≤ 25 Tahun	24	27%
		26 – 30 Tahun	20	23%
		31 – 35 Tahun	19	22%
		36 – 40 Tahun	10	11%
		≥ 41 Tahun	15	17%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel/ aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per jenis layanan

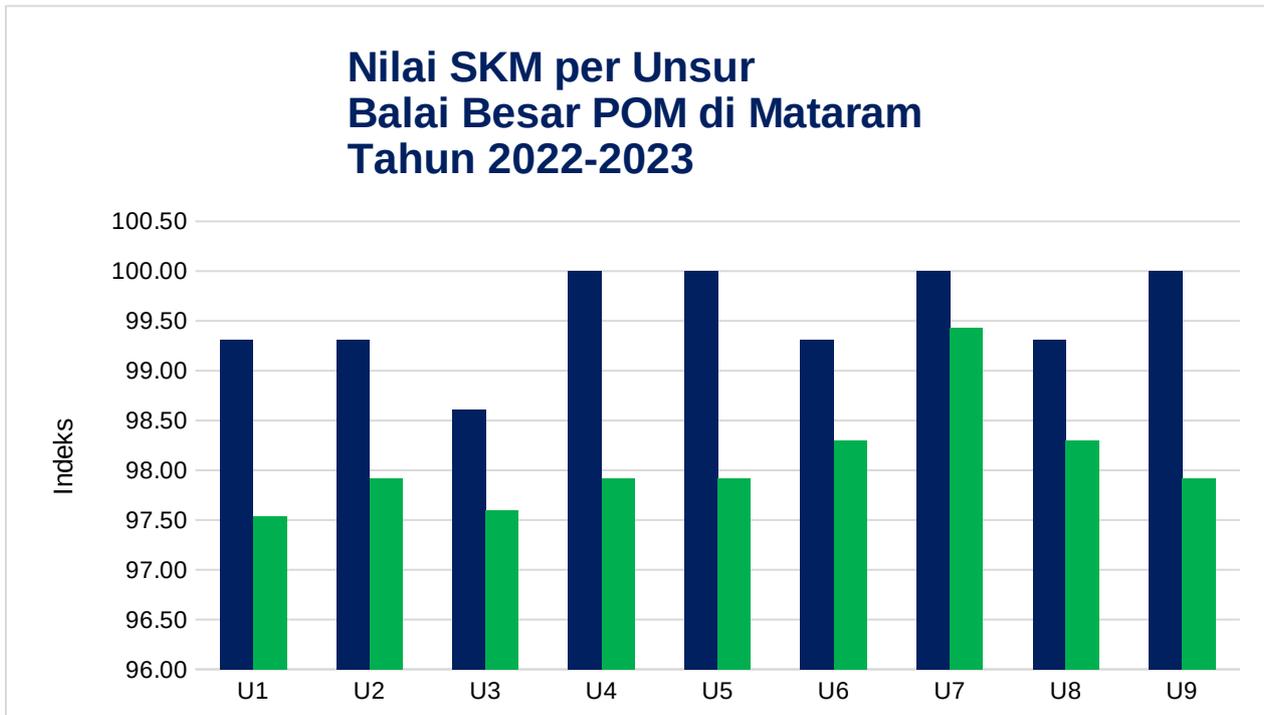
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	87,04	90,74	89,51	92,59	96,30	96,30	98,15	98,15	92,59	93,48
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	91,67	100,00	99,07
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan kosmetika yang Baik Golongan A dan B	83,33	83,33	94,44	100,00	83,33	100,00	100,00	83,33	83,33	90,12
Pengujian Obat dan Makanan	98,61	98,61	97,69	97,22	97,22	97,92	99,31	97,92	97,92	98,05
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	99,02	99,02	99,02	99,02	99,02	98,69	99,67	99,02	99,02	99,06
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap	100,00	100,00	94,44	100,00	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	97,53

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	99,31	97,54	- 1,77
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99,31	97,92	- 1,39
U3	Waktu Penyelesaian	98,61	97,60	- 1,01
U4	Biaya/Tarif	100,00	97,92	- 2,08
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100,00	97,92	- 2,08
U6	Kompetensi Pelaksana	99,31	99,30	- 0,01
U7	Perilaku Pelaksana	100,00	99,43	- 0,57
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,31	98,30	- 1,01
U9	Sarana dan Prasarana	100,00	97,92	- 2,08
SKM Unit Layanan		99,54	98,09	- 1,45

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 Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa:

1. Nilai SKM tahun 2023 terendah pada unsur:
 - a. Persyaratan (U1) dengan nilai 97,54
 - b. Waktu penyelesaian (U3) dengan nilai 97,60
2. Nilai SKM tahun 2023 tertinggi pada unsur:
 - a. Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 99,43
 - b. Kompetensi Pelaksana (U6) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dengan nilai 98,30

Nilai SKM terendah pada Unsur Persyaratan (U1) terjadi pada layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan pada layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan golongan A dan B. Sedangkan nilai terendah pada unsur Waktu penyelesaian (U3) terjadi pada layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik. Nilai SKM tertinggi pada unsur Perilaku Pelaksana (U7), unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) secara umum telah terjadi pada semua jenis layanan, namun pada layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan kosmetika yang Baik Golongan A dan B, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) khususnya justru merupakan unsur dengan nilai yang terendah.

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

- Mohon membantu kami para UMKM yang mengajukan sertifikasi BPOM untuk dibantu karena tidak semua UMKM mengerti dalam menggunakan IT,
- Semoga kedepan harapan saya ada tambahan tenaga teknis lapangan untuk BPOM jadi bisa semakin banyak IKM bisa didampingi optimal.
- Untuk pengujian barang bukti tahap penyelidikan harap administrasi disesuaikan untuk perkara yang masuk dalam kriteria dapat dilakukan *restoratif justice*,

- Lebih cepat respon dalam pengaduan konsumen karena terkait dengan makanan sehingga dapat mencegah terjadinya problem atau masalah dalam pengawasan makanan dan obat.

Dari hasil analisa terhadap pemenuhan unsur pelayanan dengan nilai terendah dan memperhatikan saran-saran atau masukan tersebut di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- Pelaku usaha UMKM terutama yang mengakses layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik masih merasakan belum optimalnya layanan, khususnya terkait pemenuhan Unsur Persyaratan (U1) dan Unsur Waktu penyelesaian (U3),
- Pelaku usaha UMKM yang mengakses layanan sertifikasi masih memiliki kendala dalam penggunaan aplikasi, sehingga masih perlu untuk dibantu dengan pendampingan,
- Untuk pengujian barang bukti tahap penyelidikan tidak menjadi ruang lingkup pengujian pihak ketiga,
- Respon tindak lanjut pengaduan konsumen dirasakan masih kurang optimal oleh masyarakat untuk dapat secara efektif mencegah terjadinya masalah dalam pengawasan makanan dan obat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa tersebut di atas, dalam rangka untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, maka dibuatkan rencana tindak lanjut terhadap:

- Nilai SKM terendah pada Unsur Persyaratan (U1) terkait layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik,
- Nilai SKM terendah pada unsur Waktu penyelesaian (U3) terkait layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik,
- Nilai SKM terendah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) terkait layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A dan B,

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat tim pelayanan publik bersama pimpinan pada tanggal 08 September 2023. Adapun rencana tindak

lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

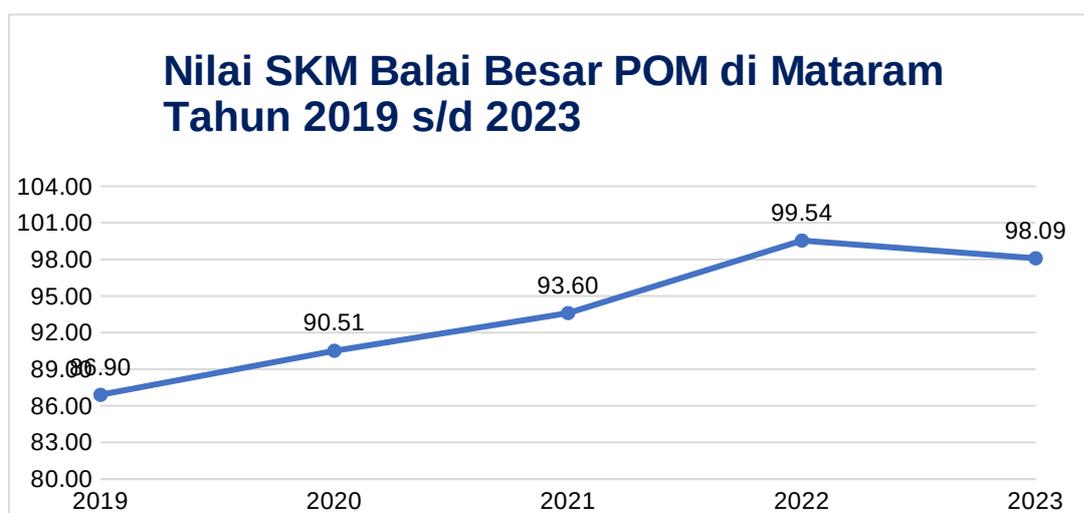
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Persyaratan (U1)	Mendesain /Merancang media informasi yang memuat informasi terkait persyaratan yang diperlukan untuk layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta alur pelayanan yang mudah dipahami dan dimengerti pelanggan serta mensosialisasikan nya				√	Sertifikasi
2	Layanan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik,	Waktu Pelayanan (U3)	Mendesain informasi yang memuat persyaratan serta alur layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan mensosialisasikan nya; meningkatkan kerjasama pemberntukan dan pemberdayaan fasilitator dengan stakeholder terkait.				√	Seritifikasi
3	Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A dan B serta Layanan serta Layanan Pengaduan Masyarakat dan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	Mengoptimalkan pengelolaan data base informasi obat dan makanan pada aplikasi KBCC untuk pelayanan informasi Obat dan Makanan; Peningkatan			√	√	Sertifikasi dan Infokom

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
	Informasi Obat dan Makanan		kompetensi tenaga layanan sertifikasi; melaksanakan Forum komunikasi dan desk registrasi kosmetika kepada pelaku usaha UMKM.					

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran.kritik yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian yang perlu ditindaklanjuti.

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 analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar POM di Mataram dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi

peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Balai Besar POM di Mataram. Namun terjadi penurunan 1,45 poin yang disebabkan karena kurangnya pemahaman dari responden terhadap unsur-unsur pada survei tersebut, terlihat dari masukan, saran serta apresiasi yang positif diberikan oleh pelanggan pada survei tersebut.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Mataram, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 98,09. Nilai SKM Balai Besar POM di Mataram mengalami penurunan sebesar 1,45 poin dibanding nilai SKM Tahun 2022.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga undur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Unsur Persyaratan (U1) terkait layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik, unsur Waktu penyelesaian (U3) terkait layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) terkait layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A dan B.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi pada unsur Perilaku Pelaksana (U7), unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8).

Mataram, 11 September 2023
Kepala Balai Besar POM di Mataram



Yosef Dwi irwan, S.Si., Apt.



b. Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Melalui Media Sosial Balai Besar POM di Mataram



4. Rapat Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bersama Pokja Pelayanan Publik

DAFTAR HADIR

Tema : Rapat Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023
 Hari / Tanggal : Jumat, 8 September 2023
 Unit Kerja : BBPOM di Mataran

No	Nama	Jabatan	Absen Kehadiran		Usia	Famili Tenggak
			K	P		
1	Yosep Dwi Inan	Ka.Balai	✓		44	<i>[Signature]</i>
2	Sciariaty Haslinda	Kelompok TU	✓		35	<i>[Signature]</i>
3	I Nyoman Sumarta	PPHARC, Madya	✓		59	<i>[Signature]</i>
4	IBA Nuzul Barca Hayati	Pem Ahli Madya	✓		44	<i>[Signature]</i>
5	Shamsirna Anam Putri	Pem Ahli Pertama	✓		29	<i>[Signature]</i>
6	Firman Rukman	Andas Atasan	✓		46	<i>[Signature]</i>
7						7
8						8
9						9
10						10

