



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**Direktorat Pengawasan
Peredaran Pangan Olahan
2023**



Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan
Badan POM RI



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.4. Lokasi Pengumpulan Data	6
2.5. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.6. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
3.1. Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat	9
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	14
3.3. Nilai IKM Per Jenis Layanan	15
3.4. Nilai IKM Per Unsur Layanan	17
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	28
4.1. Analisa Permasalahan	28
4.2. Rencana Tindak Lanjut	45
BAB V KESIMPULAN	53
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM di Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan.....	6
Tabel 1.2	Jumlah Responden SKM tiap Layanan Publik.....	7
Tabel 3.1	Perbandingan Nilai SKM Tahun 2021-2023	14
Tabel 3.2	Nilai IKM Per Jenis Layanan	16
Tabel 3.3	Nilai IKM Per Unsur Layanan	17
Tabel 3.4	Data nilai tiap unsur layanan SKI dari tahun 2021-2023.....	19
Tabel 3.5	Data saran dan masukan pelanggan SKI pada SKM tahun 2023.....	19
Tabel 3.6	Data nilai tiap unsur layanan SKE dari tahun 2021-2023	21
Tabel 3.7	Data saran dan masukan pelanggan SKE pada SKM tahun 2023	21
Tabel 3.8	Data nilai tiap unsur layanan SAS tahun 2023	22
Tabel 3.9	Data saran dan masukan pelanggan SAS pada SKM tahun 2023	23
Tabel 3.10	Data nilai tiap unsur layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO 2023	24
Tabel 3.11	Data saran dan masukan pelanggan Pemenuhan Komitmen SMKPO 2023	25
Tabel 3.12	Data nilai tiap unsur layanan Pemenuhan Standar SMKPO pada tahun 2023	26
Tabel 3.13	Data saran dan masukan pelanggan Pemenuhan Standar SMKPO Tahun 2023	27
Tabel 4.1	Matriks Analisa Permasalahan Layanan SKI.....	28
Tabel 4.2	Matriks Analisa Permasalahan Layanan SKE	32
Tabel 4.3	Matriks Analisa Permasalahan Layanan SAS	36
Tabel 4.4	Matriks Analisa Permasalahan Layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO	39
Tabel 4.5	Matriks Analisa Permasalahan Layanan Pemenuhan Standar SMKPO	43
Tabel 4.6	Rencana Aksi Tindak lanjut untuk Layanan SKI.....	45
Tabel 4.7	Rencana Aksi Tindak lanjut untuk Layanan SKE	46
Tabel 4.8	Rencana Aksi Tindak lanjut untuk Layanan SAS	48
Tabel 4.9	Rencana Aksi Tindak lanjut untuk Layanan Komitmen SMKPO.....	49
Tabel 4.10	Rencana Aksi Tindak lanjut untuk Layanan Standar SMKPO	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Profil Usia Responden SKI	9
Gambar 2.2	Profil Jenis Kelamin Responden SKI	9
Gambar 2.3	Profil Tingkat Pendidikan Responden SKI	9
Gambar 2.4	Profil Jenis Pekerjaan Responden SKI	9
Gambar 2.5	Profil Usia Responden SKE	10
Gambar 2.6	Profil Jenis Kelamin Responden SKE	10
Gambar 2.7	Profil Tingkat Pendidikan Responden SKE	10
Gambar 2.8	Profil Jenis Pekerjaan Responden SKE	10
Gambar 2.9	Profil Usia Responden SAS	11
Gambar 2.10	Profil Jenis Kelamin Responden SAS	11
Gambar 2.11	Profil Tingkat Pendidikan Responden SAS	11
Gambar 2.12	Profil Jenis Pekerjaan Responden SAS	11
Gambar 2.13	Profil Usia Responden Pemenuhan Komitmen SMKPO	12
Gambar 2.14	Profil Jenis Kelamin Responden Pemenuhan Komitmen SMKPO	12
Gambar 2.15	Profil Jenis Pekerjaan Responden Pemenuhan Komitmen SMKPO	12
Gambar 2.16	Profil Tingkat Pendidikan Responden Pemenuhan Komitmen SMKPO	12
Gambar 2.17	Profil Usia Responden Pemenuhan Standar SMKPO	13
Gambar 2.18	Profil Jenis Kelamin Responden Pemenuhan Standar SMKPO	13
Gambar 2.19	Profil Jenis Pekerjaan Responden Pemenuhan Standar SMKPO	13
Gambar 2.20	Profil Tingkat Pendidikan Responden Pemenuhan Standar SMKPO	13



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bentuk kerjasama antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat dalam rangka penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya. Partisipasi penerima layanan merupakan hal yang krusial agar pelayanan publik yang dilaksanakan memenuhi kaidah terkait kecepatan, ketepatan waktu, kemudahan dan keterjangkauan.

Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan merupakan salah satu Unit Pelayanan Publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (Badan POM) dengan jenis layanan publik meliputi Surat Keterangan Impor(SKI), Surat Keterangan Ekspor (SKE), Surat Keterangan Pemasukan melalui Mekanisme Jalur Khusus/*Special Access Scheme* (SAS), Sertifikat Iradiasi dan Sertifikat Manajemen Keamanan Pangan Olahan (SMKPO) di Sarana Peredaran. Berdasarkan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik atau disebut sebagai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan yaitu persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, perilaku pelaksana, kompetensi, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana. Laporan Hasil SKM merupakan media untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten dan berkesinambungan dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik yang berpredikat pelayanan prima. Dengan terwujudnya pelayanan prima, maka harapan dan ekspektasi masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara untuk memperoleh pelayanan berkualitas dapat terpenuhi dengan baik.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 4) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
- 5) Standar Operasional Prosedur (SOP) Makro Nomor POM-16.02/CFM.04/SOP.01 tentang Pengukuran Kepuasan Masyarakat.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima, melalui hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk 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 diterima.

Dengan dilakukannya SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain untuk:

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan di unit pelayanan publik secara periodik;



- 3) Memperoleh bahan review penetapan kebijakan yang diperlukan dan sebagai dasar untuk mengupayakan tindak lanjut yang perlu dilakukan untuk perbaikan layanan;
- 4) Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Memberikan informasi bagi masyarakat agar dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;



BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 terhadap seluruh Unit Pelayanan Publik di Badan POM dikoordinir oleh Biro Hukum dan Organisasi. Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan telah membentuk tim pelaksana SKM Tahun 2023 melalui Surat Keputusan Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan HK.02.02.54.543.03.23.02 tanggal 1 Maret 2023 tentang Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai responden dan hasil survei terintegrasi dengan aplikasi <https://sapaapip.pom.go.id/>. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sembilan unsur dalam kuesioner SKM Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan yaitu:

1) Unsur persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Unsur sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Unsur waktu penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Unsur 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) Unsur 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) Unsur kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7) Unsur perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Unsur 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 Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang Lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 di Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan meliputi pelayanan publik Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE), Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) Pangan Olahan, Surat Keterangan Pemasukan melalui Mekanisme Jalur Khusus/*Special Access Scheme* (SAS), Pemenuhan Komitmen Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan (SMKPO) di Sarana Peredaran dan Pemenuhan Standar Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan (SMKPO) di Sarana Peredaran,.

Sertifikat Iradiasi juga merupakan salah satu layanan publik yang diterbitkan oleh Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, namun berdasarkan data tahun 2022 tidak ada permintaan terhadap layanan publik tersebut, sehingga tidak dimasukkan dalam ruang lingkup survei.

2.4 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui tautan <https://bit.ly/skmskepanganolahan> untuk layanan SKE Pangan Olahan, <https://bit.ly/skmskipanganolahanbahanpangan> untuk layanan SKI Pangan Olahan, <https://bit.ly/skmsaspanganolahan> untuk Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau Special Access Scheme (SAS), <https://bit.ly/skmkomsismakepanganolahan> untuk Pemenuhan Komitmen Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan (SMKPO) di sarana peredaran dan <https://bit.ly/skmdarsismakepanganolahan> untuk Pemenuhan Standar Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan (SMKPO) di sarana peredaran.

Penyebaran kuisioner survei kepada responden dilakukan baik pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, melalui halaman muka aplikasi layanan publik dan juga secara langsung kepada pengguna layanan yang terdaftar pada layanan Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, untuk mencapai jumlah responden yang telah ditargetkan sesuai perhitungan statistik SKM. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan.

Kuesioner SKM pada tahun ini terdiri dari 14 pertanyaan dan telah diintegrasikan dengan kuesioner untuk survei Persepsi Anti Korupsi dan survei Pelayanan Publik untuk mendapatkan Indeks Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Pelayanan Publik.

2.5 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat yang dikoordinatori oleh Biro Hukum dan Organisasi, dilaksanakan secara periodik setiap tahun. Tahapan proses pelaksanaan survei mulai dari persiapan hingga penyusunan laporan memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian kegiatan sebagaimana pada tabel berikut:

No.	Rincian Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	15 Februari – 15 Maret 2022
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Februari s.d. Maret 2023
	b. Penyesuaian dan pengembangan aplikasi Sapa APIP	April 2023
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	8 Mei s.d. 31 Juli 2023
3.	Pengolahan survei	Minggu II Mei s.d. 09 Agustus 2023
4.	Pelaporan survei	09 Agustus s.d 15 September 2023

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM di Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan

2.6 Penentuan Jumlah Responden

Penetapan jumlah responden survei, berdasarkan penghitungan data jumlah populasi penerima layanan dari setiap jenis layanan di Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan. *Baseline* data mengacu pada jumlah populasi pada periode layanan di tahun sebelumnya. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan penentuan jumlah responden menggunakan metode perhitungan berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan*, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendaragunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga diperoleh jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2023.

No.	Jenis Layanan	Jumlah penerima layanan Tahun 2022	Sampel
1.	Surat Keterangan Impor (SKI)	1031	158
2.	Surat Keterangan Ekspor (SKE)	213	47
3	Special Access Scheme (SAS)	59	18
4	Pemenuhan Komitmen Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan (SMKPO)	318	4
5	Pemenuhan Standar Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan (SMKPO)		64
Jumlah		292	

Tabel 1.2 Jumlah Responden SKM tiap Layanan Publik Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

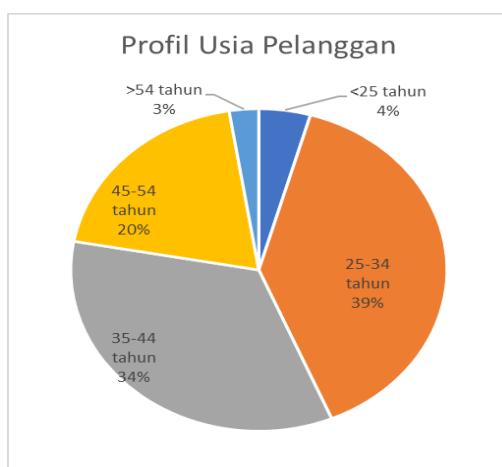
3.1 Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Pengumpulan data survei dimulai pada Minggu ke-2 bulan Mei s.d. 09 Agustus 2023 yang langsung terintegrasi dengan aplikasi SAPAAPIP. Pada tanggal 09 Agustus 2023, aplikasi <https://sapaapip.pom.go.id/> menunjukkan bahwa seluruh target responden telah terpenuhi.

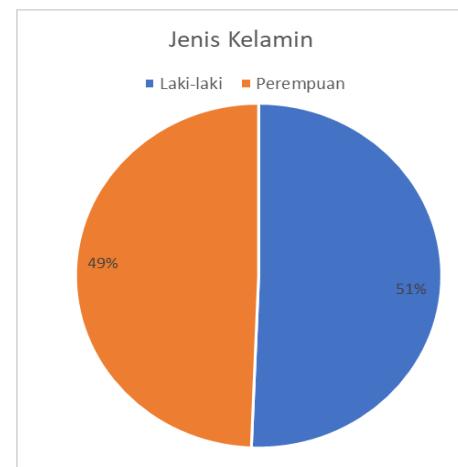
Gambaran profil responden pelanggan Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan berdasarkan usia pelanggan, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan akan disajikan untuk tiap jenis layanan sebagai berikut:

3.1.1. Profil Responden Layanan SKI

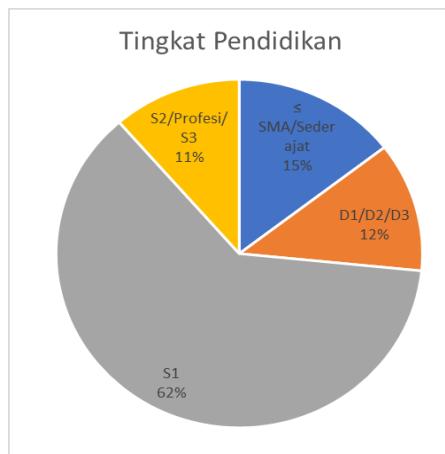
Responden untuk SKI sejumlah 158 responden. Gambaran profil responden SKI terlihat pada grafik berikut:



Gambar 2.1 Profil Usia Responden



Gambar 2.2 Profil Jenis Kelamin Responden



Gambar 2.3 Profil Tingkat Pendidikan Responden



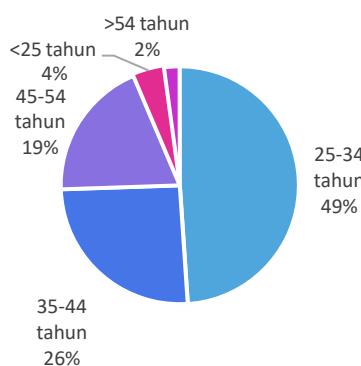
Gambar 2.4 Profil Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa pelanggan SKI Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan masih berada dalam usia produktif yaitu antara rentang usia 25 tahun hingga 44 tahun dan mayoritas berpendidikan Sarjana (S1). Sejumlah 81% merupakan karyawan dari perusahaan (pegawai swasta) dan sisanya sejumlah 19% adalah pelajar/mahasiswa, wiraswasta dan jenis pekerjaan lainnya.

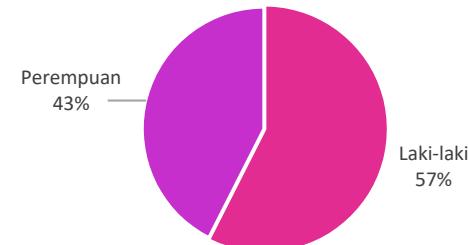
3.1.2 Profil Responden Layanan SKE

Responden untuk SKE sejumlah 47 responden. Gambaran profil responden SKE terlihat pada grafik berikut:

Profil Usia Pelanggan



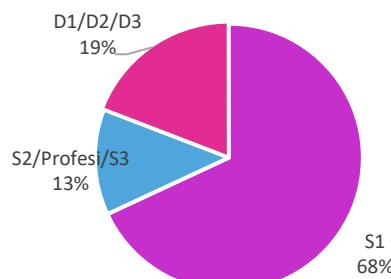
Profil Jenis Kelamin



Gambar 2.5 Profil Usia Responden

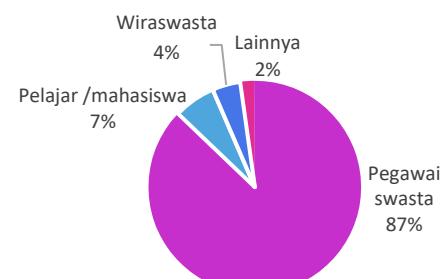
Gambar 2.6 Profil Jenis Kelamin Responden

Profil Tingkat Pendidikan



Gambar 2.7 Profil Tingkat Pendidikan Responden

Profil Jenis Pekerjaan



Gambar 2.8 Profil Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa pelanggan SKE Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan masih berada dalam usia muda dan produktif yaitu antara rentang usia 25 tahun hingga 34 tahun. Mayoritas berpendidikan Sarjana S1. Sejumlah 87% merupakan karyawan dari perusahaan (pegawai swasta). Data memperlihatkan bahwa

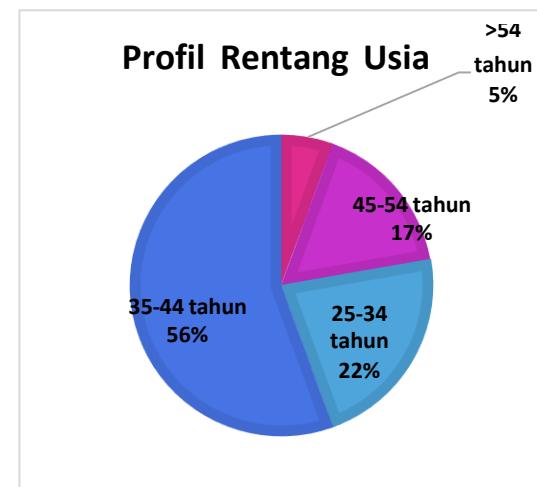
majoritas profil pelanggan SKE berusia muda produktif, berpendidikan tinggi, serta merupakan karyawan perusahaan yang dituntut untuk dapat menyelesaikan target pekerjaannya. Profil pelanggan seperti ini tentunya akan mudah memahami teknologi terkini, sehingga inovasi yang berkenaan dengan teknologi terkini cukup berpengaruh kepada pelanggan tersebut.

3.1.3 Profil Responden Layanan SAS

Responden untuk layanan SAS sejumlah 19 responden. Gambaran profil responden SAS terlihat pada grafik berikut:



Gambar 2.9 Profil Usia Responden



Gambar 2.10 Profil Jenis Kelamin Responden



Gambar 2.11 Profil Tingkat Pendidikan Responden



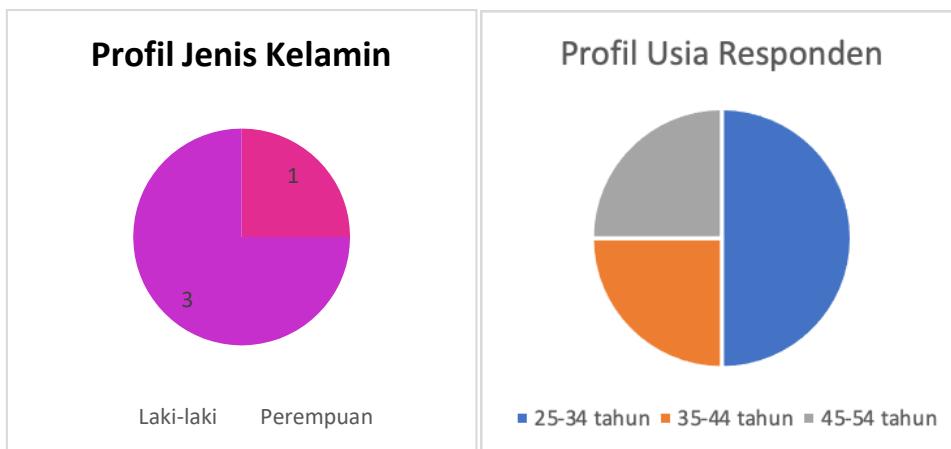
Gambar 2.12 Profil Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan SAS berada dalam usia produktif yaitu rentang usia 35 tahun hingga 44 tahun yaitu sejumlah 56%. Sejumlah 78% diantaranya

merupakan pegawai swasta, 50% berpendidikan S1 dan 78% berjenis kelamin perempuan.

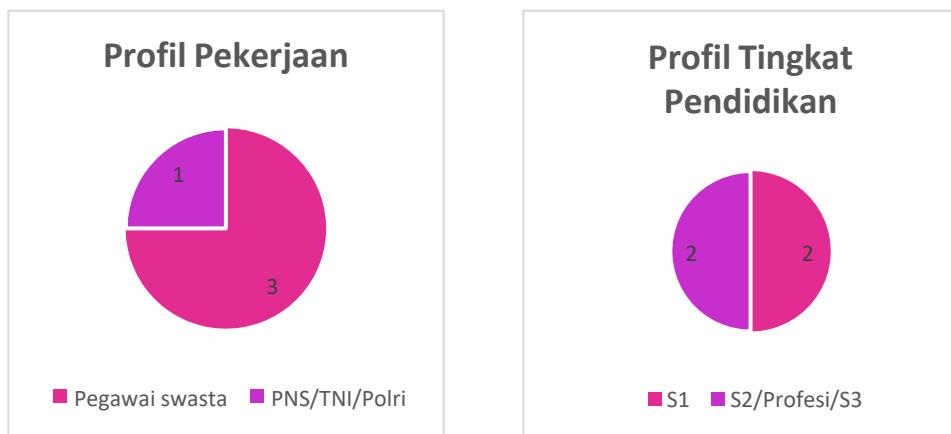
3.1.4 Profil Responden Layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO

Responden untuk Sertifikasi Pemenuhan Komitmen SMKPO sejumlah 4 responden. Gambaran profil responden terlihat pada grafik berikut:



Gambar 2.13 Profil Jenis Kelamin Responden

Gambar 2.14 Profil Usia Responden



Gambar 2.15 Profil Jenis Pekerjaan Responden

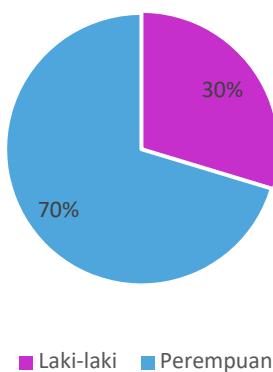
Gambar 2.16 Profil Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan Sertifikasi Pemenuhan Komitmen SMKPO masih dalam usia produktif yaitu rentang usia 25 tahun hingga 34 tahun dan sebanyak 75% merupakan pegawai swasta.

3.1.5 Profil Responden Layanan Pemenuhan Standar SMKPO

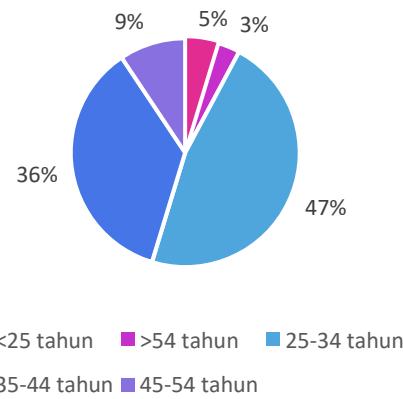
Responden untuk Sertifikasi Pemenuhan Standar SMKPO sejumlah 64 responden. Gambaran profil responden terlihat pada grafik berikut:

Profil Jenis Kelamin



Gambar 2.17 Profil Jenis Kelamin

Profil Profil Usia



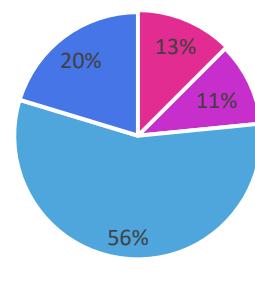
Gambar 2.18 Profil Usia

Profil Pekerjaan



Gambar 2.19 Profil Jenis Pekerjaan Responden

Profil Tingkat Pendidikan



Gambar 2.20 Profil Tingkat Pendidikan

Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan Sertifikasi Pemenuhan Standar SMKPO masih berusia produktif yaitu antara rentang usia 25 tahun hingga 44 tahun dan mayoritas berpendidikan Sarjana (S1). Sejumlah 80% merupakan karyawan dari perusahaan (pegawai swasta) dan sisanya sejumlah 20% adalah wiraswasta, pelajar/mahasiswa dan jenis pekerjaan lainnya.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, nilai IKM Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan secara keseluruhan adalah 88,84 (Baik Sekali). Nilai ini menunjukkan adanya peningkatan nilai sebesar 1,33 poin jika dibandingkan dengan IKM tahun 2022 dengan nilai 87,51. Berikut adalah perbandingan nilai IKM Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan selama periode 3 (tiga) tahun terakhir sebagaimana tertera pada tabel berikut.

Keterangan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
Indeks SKM (1-100)	91,08	87,51	88,84
Kategori nilai	A (Sangat Baik)	B (Baik)	A (Sangat Baik)
Target nilai	84	85	86
Capaian	108%	103%	103%
Jumlah responden	199	203	292
Jenis layanan yang disurvei	1. SKI 2. SKE	1. SKI 2. SKE	1. SKI 2. SKE 3. SAS 4. Pemenuhan Komitmen SMKPO 5. Pemenuhan Standar SMKPO

Tabel 3.1 Perbandingan Nilai SKM Tahun 2021-2023



Berdasarkan grafik di atas nilai IKM dalam 3 (tiga) tahun terakhir tergambar cukup fluktuatif. Target IKM Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan pada tahun 2023 adalah 86, dengan realisasi nilai IKM adalah 88,84, sehingga diperoleh capaian sebesar 103%. Dengan demikian nilai IKM pada tahun 2023 telah memenuhi target yang telah ditetapkan.

Pada tahun 2021 dan 2022 jenis layanan yang disurvei hanya layanan SKI dan SKE, sedangkan pada tahun 2023 ruang lingkup diperluas ke layanan SMKPO dan SAS yang semula digabungkan dengan layanan SKI.

3.3 Nilai IKM Per Jenis Layanan

Pada Tahun 2023 terdapat 5 (lima) jenis layanan publik di Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan yang disurvei. Berikut adalah perbandingan nilai tiap jenis layanan publik pada periode 3 tahun terakhir.

Jenis Layanan Publik	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023	Selisih 2022-2023
SKI	91,73	86,71	88,21	+1,5
SKE	88,78	90,23	90,29	+0,06
SAS	-	-	89,12	-
Pemenuhan Komitmen SMKPO	-	-	91,05	-
Pemenuhan Standar SMKPO	-	-	89,11	-
Indeks Total	91,08	87,51	88,84	+1,33

Tabel 3.2 Nilai IKM Per Jenis Layanan

Layanan SKI dan SKE merupakan layanan publik yang telah rutin dilakukan, sehingga dapat dilihat trend nilainya pada 3 tahun terakhir. Nilai IKM layanan SKI terpantau cukup fluktuatif yaitu ada penurunan pada tahun 2022 dan peningkatan kembali pada tahun 2023. Peningkatan dan penurunan nilai sangat tergantung pada kondisi saat pengambilan data. Pada tahun 2022 terjadi penurunan nilai, karena pada saat penyebaran kuisioner survei

terdapat gangguan server penyedia layanan yang cukup lama, sehingga sebagian besar pelanggan tidak dapat memberikan nilai maksimal pada survei. Sedangkan pada tahun 2023, layanan SKI cukup stabil dan nilai IKM juga kembali meningkat.

Nilai IKM layanan SKE cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan nilai IKM layanan SKE ini, disinyalir sebagai dampak positif dari dukungan Badan POM dalam mendorong ekspor pangan olahan yaitu khususnya program dukungan ekspor dari Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan yang sangat gencar dilaksanakan selama periode 3 (tiga) tahun terakhir. Program tersebut dirasakan manfaatnya oleh pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan SKE cenderung meningkat dari tahun ke tahun.

Layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO dan Pemenuhan Standar SMKPO merupakan layanan yang relatif baru dan pada tahun 2023 perdana dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan ini. Sedangkan layanan SAS merupakan layanan yang telah ada sebelumnya, hanya tahun ini pengambilan data survei dipisahkan dari layanan SKI, berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya responden digabung bersamaan dengan layanan SKI.

3.4 Nilai IKM Per Unsur Layanan

Mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka survei dilakukan terhadap 9 (sembilan) unsur layanan seperti yang telah dijabarkan pada Bab I. Berikut adalah perbandingan nilai per unsur layanan untuk setiap jenis layanan di Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan.

Unsur Layanan		SKI	SKE	SAS	Komitmen SMKPO	Standar SMKPO	Total
Persyaratan	U1	85,55	87,59	83,33	87,50	84,38	85,50
Prosedur layanan	U2	87,13	89,36	85,96	91,67	85,16	87,04
Waktu Penyelesaian	U3	87,41	89,60	91,52	94,44	86,89	88,01
Biaya/ Tarif	U4	89,14	92,55	90,35	95,83	88,80	89,78
Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	87,76	90,78	88,60	91,67	88,54	88,53
Kompetensi pelaksana	U6	89,14	92,20	90,35	95,83	93,23	90,70
Perilaku Pelaksana	U7	91,03	93,26	92,11	95,83	95,31	92,47
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	89,56	89,72	90,35	87,50	90,63	89,84
Sarana dan Prasarana	U9	87,13	87,59	89,47	79,17	89,06	87,67
Indeks Total		88,21	90,29	89,12	91,05	89,11	88,84

Tabel 3.3 Nilai IKM Per Unsur Layanan Per Jenis Layanan Publik

Keterangan:

- 3 unsur layanan dengan nilai terendah dimasing – masing layanan
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi

Berdasarkan data dan grafik di atas, dapat ditarik hasil evaluasi trend penilaian per jenis layanan per unsur layanan, sebagai berikut:

No	Jenis Layanan Publik	3 Unsur Terendah
1	Surat Keterangan Impor (SKI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Prosedur Layanan 3. Sarana dan Prasarana
2	Surat Keterangan Ekspor (SKE)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Prosedur Layanan 3. Sarana dan Prasarana
3	Special Access Scheme (SAS)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Prosedur Layanan 3. Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan

3 Unsur Terendah		
No	Jenis Layanan Publik	
4	Pemenuhan Komitmen SMKPO	1. Persyaratan 2. Sarana dan Prasarana 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
5	Pemenuhan Standar SMKPO	1. Persyaratan 2. Prosedur Layanan 3. Waktu Penyelesaian

Pembahasan dan analisa nilai per unsur layanan akan disajikan untuk tiap jenis layanan publik dibawah ini.

3.4.1. Nilai IKM Per Unsur Layanan untuk Layanan SKI Pangan Olahan

Data nilai tiap unsur layanan untuk jenis layanan SKI selama periode tahun 2021-2023, sebagaimana pada tabel berikut:

Unsur Layanan		2021	2021	2023
Persyaratan	U1	90,65	86,09	85,55
Prosedur layanan	U2	91,51	85,99	87,13
Waktu Penyelesaian	U3	90,93	85,49	87,41
Biaya/ Tarif	U4	93,23	89,28	89,14
Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	92,04	87,16	87,76
Kompetensi pelaksana	U6	92,15	86,84	89,14
Perilaku Pelaksana	U7	92,8	89,6	91,03
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	91,29	85,24	89,56
Sarana dan Prasarana	U9	90,97	84,71	87,13
Indeks Total Layanan SKI		91,73	86,71	88,21

Tabel 3.4 Data nilai tiap unsur layanan SKI dari tahun 2021-2023

Data saran dan masukan dari pelanggan SKI per unsur layanan pada SKM tahun 2023 adalah sebagai berikut

Unsur Layanan		Nilai	Saran Masukan	
Persyaratan	U1	85,55	1	Proses permohonan dan persyaratan lebih mudah
			1	Update dan sosialisasi jika ada perubahan persyaratan
Prosedur layanan	U2	87,13	-	
Waktu Penyelesaian	U3	87,41	-	
Biaya/ Tarif	U4	89,14	-	
Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	87,76	2	Fitur revisi SKI yang telah direkomendasi
			1	Display HC bisa diupdate dan diperlengkap kembali
Kompetensi pelaksana	U6	89,14	1	Evaluator disamakan persepsinya
Perilaku Pelaksana	U7	91,03	-	
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	89,56	1	Konsultasi melalui email agar lebih cepat direspon/direply
			1	Komunikasi di Wa tidak dengan robot
			1	Bukti konsultasi dari webchat dapat diemailkan sebagai bukti hasil konsultasi
			3	Pelayanan melalui live chat mohon ditingkatkan agar tidak perlu konsultasi offline
			1	Menambah petugas dalam waktu tertentu (padat)
			5	Penambahan waktu konsultasi tatap muka diatas hingga sore
Sarana dan Prasarana	U9	87,13	-	-

Tabel 3.5 Data saran dan masukan pelanggan SKI pada SKM tahun 2023

Berdasarkan hasil penilaian tiap unsur layanan, terdapat beberapa unsur layanan yang perlu dijadikan prioritas perbaikan, yaitu:

- 1) Persyaratan (U1)
- 2) Prosedur layanan (U2)
- 3) Sarana dan Prasarana (U9)

Untuk unsur penilaian berdasarkan saran dari pelaku usaha yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu:

- 1) Kompetensi Pelaksana (U6)
- 2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)

3.4.2 Nilai IKM Per Unsur Layanan untuk Layanan SKE Pangan Olahan

Data nilai tiap unsur layanan untuk jenis layanan SKE pada periode tahun 2021-2023, sebagaimana pada tabel berikut:

Unsur Layanan		2021	2022	2023
Persyaratan	U1	89,39	89,86	87,59
Prosedur layanan	U2	89,02	91,3	89,36
Waktu Penyelesaian	U3	87,25	89,98	89,60
Biaya/ Tarif	U4	93,18	93,48	92,55
Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	89,77	91,3	90,78
Kompetensi pelaksana	U6	88,26	90,58	92,20
Perilaku Pelaksana	U7	90,15	91,3	93,26
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	85,98	86,96	89,72
Sarana dan Prasarana	U9	85,98	87,32	87,59
Indeks Total Layanan SKE		88,78	90,23	90,29

Tabel 3.6 Data nilai tiap unsur layanan SKE dari tahun 2021-2023

Data saran dan masukan dari pelanggan layanan SKE pada SKM tahun 2023, sebagai berikut.

Unsur Layanan		Nilai	Saran Masukan	
Persyaratan	U1	87,59	2	Sosialisasi dan update informasi persyaratan serta regulasi negara tujuan ekspor
Prosedur layanan	U2	89,36	1	TTE di Balai
Waktu Penyelesaian	U3	89,60		-
Biaya/ Tarif	U4	92,55		-
Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	90,78		-
Kompetensi pelaksana	U6	92,20		-
Perilaku Pelaksana	U7	93,26		-
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	89,72	1	respons konsultasi
Sarana dan Prasarana	U9	87,59	4	a. aplikasi ebpom (KSWP, aplikasi kadang bermasalah, mengakomodir input data/ draft SKE saat libur) b. antrian konsultasi dipermudah
Indeks Total		90,29		

Tabel 3.7 Data saran dan masukan pelanggan SKE pada SKM tahun 2023

Berdasarkan hasil penilaian tiap unsur layanan dan sejalan dengan data saran dan masukan pelanggan, maka terdapat beberapa unsur layanan yang perlu dijadikan sebagai prioritas perbaikan yaitu

- 1) Persyaratan (U1)
- 2) Prosedur layanan (U2)
- 3) Sarana dan Prasarana (U9)

3.4.3 Nilai IKM Per Unsur Layanan untuk Layanan SAS Pangan

Data nilai tiap unsur layanan untuk jenis layanan SAS Pangan pada tahun 2023, sebagaimana pada tabel berikut:

Unsur Layanan		Nilai
Persyaratan	U1	83,33
Prosedur layanan	U2	85,96
Waktu Penyelesaian	U3	91,52
Biaya/ Tarif	U4	90,35
Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	88,60
Kompetensi pelaksana	U6	90,35
Perilaku Pelaksana	U7	92,11
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	90,35
Sarana dan Prasarana	U9	89,47
Indeks Total		89,12

Tabel 3.8 Data nilai tiap unsur layanan SAS tahun 2023

Data saran dan masukan dari pelanggan layanan SAS pada SKM tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Unsur Layanan		Nilai		Saran dan Masukan
Persyaratan	U1	83,33	2	a. Persyaratan untuk pengajuan SAS diperjelas b. Persyaratan SAS dipermudah dengan mempertimbangkan hasil analisa dari negara asal untuk menjamin keamanan pangan. Misalnya pada pemasukan makanan untuk tujuan internal research yang mencakup tes organoleptik uji coba aplikasi menu pada kalangan terbatas.
Prosedur layanan	U2	85,96		-
Waktu Penyelesaian	U3	91,52		-

Unsur Layanan		Nilai		Saran dan Masukan
Biaya/ Tarif	U4	90,35		-
Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	88,60		-
Kompetensi pelaksana	U6	90,35		-
Perilaku Pelaksana	U7	92,11		-
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	90,35	1	Agar petugas mereply email untuk mempermudah komunikasi dengan pelaku usaha
Sarana dan Prasarana	U9	89,47	1	Waktu konsultasi diperpanjang

Tabel 3.9 Data saran dan masukan pelanggan SAS pada SKM tahun 2023

Berdasarkan hasil penilaian tiap unsur layanan dan sejalan dengan data saran dan masukan pelanggan, maka terdapat beberapa unsur layanan yang perlu dijadikan sebagai prioritas perbaikan yaitu

- 1) Persyaratan (U1)
- 2) Prosedur layanan (U2)
- 3) Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

3.4.4 Nilai IKM Per Unsur Layanan untuk Layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO

Survei terkait Layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO pertama kali dilaksanakan di 2023, sehingga tidak ada perbandingan penilaian dengan data di 2021 dan 2022. Data nilai tiap unsur layanan untuk jenis layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO pada tahun 2023, sebagaimana pada tabel berikut:

Unsur Layanan		Nilai
Persyaratan	U1	87,50
Prosedur layanan	U2	91,67
Waktu Penyelesaian	U3	94,44
Biaya/ Tarif	U4	95,83
Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	91,67
Kompetensi pelaksana	U6	95,83
Perilaku Pelaksana	U7	95,83
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	87,50
Sarana dan Prasarana	U9	79,17
Indeks Total		91,05

Tabel 3.10 Data nilai tiap unsur layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO

Data saran dan masukan dari pelanggan layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO pada SKM tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Unsur Layanan		Nilai		Saran dan Masukan
Persyaratan	U1	87,5	1	Diperbanyak sosialisasi dan pelatihan wawasan pelaku usaha dan update peraturan baru
Prosedur layanan	U2	91,67		-
Waktu Penyelesaian	U3	94,44		-
Biaya/ Tarif	U4	95,83		-
Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	91,67		-
Kompetensi pelaksana	U6	95,83		-
Perilaku Pelaksana	U7	95,83		-
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	87,5	1	Dilakukan inovasi terhadap layanan peredaran pangan olahan
Sarana dan Prasarana	U9	79,17	1	Ada notifikasi email jika sertifikat mendekati kadaluarsa.

Tabel 3.11 Data saran dan masukan pelanggan Pemenuhan Komitmen SMKPO

Berdasarkan hasil penilaian tiap unsur layanan dan sejalan dengan data saran dan masukan pelanggan, maka terdapat beberapa unsur layanan yang perlu dijadikan sebagai prioritas perbaikan yaitu

- 1) Persyaratan (U1)
- 2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)
- 3) Sarana dan Prasarana (U9)

3.4.5 Nilai IKM Per Unsur Layanan untuk Layanan Pemenuhan Standar SMKPO

Data nilai tiap unsur layanan untuk jenis layanan Pemenuhan Standar SMKPO pada tahun 2023, sebagaimana pada tabel berikut:

Unsur Layanan		Nilai
Persyaratan	U1	84,38
Prosedur layanan	U2	85,16
Waktu Penyelesaian	U3	86,89
Biaya/ Tarif	U4	88,80
Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	88,54
Kompetensi pelaksana	U6	93,23
Perilaku Pelaksana	U7	95,31
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	90,63
Sarana dan Prasarana	U9	89,06
Indeks Total		89,11

Tabel 3.12 Data nilai tiap unsur layanan layanan Pemenuhan Standar SMKPO

Data saran dan masukan dari pelanggan layanan Pemenuhan Standar SMKPO pada SKM tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Unsur Layanan	Nilai	Saran dan Masukan	
Persyaratan	U1	84,38	6 Sosialisasi persyaratan
Prosedur layanan	U2	85,16	2 Prosedur audit internal
Waktu Penyelesaian	U3	86,89	2 <ul style="list-style-type: none"> - Tanggapan dari evaluator yang lama - Proses agar dipercepat
Biaya/ Tarif	U4	88,80	-
Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	88,54	-
Kompetensi pelaksana	U6	93,23	-
Perilaku Pelaksana	U7	95,31	-
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	90,63	2 Sitamu error, Respon konsultasi
Sarana dan Prasarana	U9	89,06	2 E-ser agar lebih user friendly, Sistem e-ser yang mengunci tiap periode audit internal

Tabel 3.13 Data saran dan masukan pelanggan Pemenuhan Standar SMKPO Tahun 2023

Berdasarkan hasil penilaian tiap unsur layanan dan sejalan dengan data saran dan masukan pelanggan, maka terdapat beberapa unsur layanan yang perlu dijadikan sebagai prioritas perbaikan yaitu

- Persyaratan (U1)
- Prosedur layanan (U2)
- Waktu Penyelesaian (U3)



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisa Permasalahan

Berdasarkan hasil SKM yang telah dijabarkan pada Bab III, dilakukan penyusunan matriks rencana perbaikan terhadap hasil SKM. Matriks memuat hasil analisa akar penyebab kurangnya tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap unsur layanan. Selanjutnya disusun matriks rencana tindak lanjut sebagai langkah awal untuk pelaksanaan tindak lanjut terhadap hasil SKM dalam rangka perbaikan berkelanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan

4.1.1 Matriks Analisa Permasalahan Hasil SKM untuk Layanan SKI

Berikut adalah tabel matriks Analisa hasil SKM untuk layanan SKI yang telah dibahas untuk tiap unsur layanan. Adapun pertanyaan pada kuesioner ditiap unsur layanan sebagaimana tertera pada Lampiran 2.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
U1	Persyaratan	85,55	<p>Untuk layanan SKI, unsur persyaratan termasuk dalam 3 unsur pelayanan dengan nilai rendah. Berdasarkan hasil analisis dan saran pelanggan, beberapa hal yang menjadi penyebab antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada akhir tahun 2022, terdapat persyaratan baru yang diwajibkan terkait adanya kasus Etilen Glikol (EG) dan Dietilen Glikol (DEG) dan cemaran Etilen Oksida (EtO) yang diwajibkan pada komoditi pangan olahan. Telah dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha, namun terdapat kemungkinan belum semua pelaku usaha/importir mengikuti kegiatan ini dan memahami persyaratan ini 2. Belum dipahaminya dengan baik oleh pelanggan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh SKI. Kurangnya pemahaman pelanggan terhadap persyaratan pengajuan SKI perlu menjadi perhatian penting, karena berdampak pada kelancaran pelaksanaan layanan. Hal ini berpotensi pada ketidaklengkapan persyaratan yang dilampirkan pelanggan pada saat mengajukan SKI, sehingga memerlukan tambahan data bahkan berulang sampai 3 kali, yang berdampak pada capaian SLA SKI.
U2	Prosedur layanan	87,13	<p>Untuk layanan SKI, unsur prosedur layanan termasuk dalam 3 unsur pelayanan dengan nilai rendah. Berdasarkan hasil analisis, hal yang menjadi penyebab antara lain pelanggan belum memahami terkait alur prosedur khususnya kewajiban melakukan <i>self assessment</i> pada menu realisasi impor pada importasi post border. Pelanggan tidak memberikan saran khusus terkait unsur prosedur ini.</p>
U3	Waktu Penyelesaian	87,41 (Rata-rata)	Unsur waktu penyelesaian sudah cukup baik.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
		87,95 waktu pelayanan	
		87,63 jangka waktu penyelesaian pelayanan	
		86,27 respon/kecepatan petugas atau aplikasi	
U4	Biaya/Tarif	89,14	Unsur biaya/tarif ini memperoleh penilaian baik oleh pelanggan.
U5	Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,76	Unsur produk/jasa spesifikasi jenis pelayanan ini, juga memperoleh penilaian cukup baik oleh pelanggan. Terdapat beberapa saran terkait pada unsur produk/jasa spesifikasi, antara lain adanya saran agar SKI yang telah direkomendasi dapat direvisi apabila terdapat kesalahan minor
U6	Kompetensi pelaksana	89,14	Unsur kompetensi pelaksana ini sudah dinilai baik, namun berdasarkan saran dan masukan, pelanggan lebih <i>concern</i> terkait persamaan persepsi antar petugas/evaluator
U7	Perilaku Pelaksana	91,03	Unsur perilaku pelaksana ini, memperoleh penilaian paling baik oleh pelanggan
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,56	Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan ini merupakan unsur dengan nilai terendah pada tahun 2022, namun pada penilaian tahun 2023 mengalami peningkatan signifikan. Hal ini merupakan dampak dari telah dilaksanakannya konsultasi tatap muka secara optimal setelah dilakukan pembatasan tatap muka akibat pandemik. Di satu sisi, pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan terdapat masukan dan saran paling banyak dari pelanggan terkait

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
			perluasan jam layanan konsultasi dan kecepatan respon konsultasi khususnya melalui email
U9	Sarana dan Prasarana	87,13	Unsur sarana dan prasarana merupakan unsur yang memperoleh nilai terendah kedua tahun ini, juga pada 3 tahun terakhir masuk dalam daftar 3 unsur dengan nilai terendah, namun tidak terdapat saran khusus dari pelanggan terkait hal ini. Berdasarkan hasil analisis dari data SKM, penyebab rendahnya nilai pada unsur ini adalahSebagian pelanggan masih ada yang belum mengetahui cara memanfaatkan fitur aplikasi e-bpom

Tabel 4. 1 Matriks Analisa Permasalahan Layanan SKI

4.1.2 Matriks Analisa Permasalahan Hasil SKM untuk Layanan SKE

Berikut adalah tabel matriks Analisa hasil SKM untuk layanan SKE yang telah dibahas untuk tiap unsur layanan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
U1	Persyaratan	87,59	<p>Untuk layanan SKE, unsur persyaratan ini termasuk dalam 3 unsur pelayanan dengan nilai rendah. Berdasarkan hasil analisis, beberapa hal yang menjadi penyebab antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pada tahun 2023, terdapat beberapa persyaratan baru yang diwajibkan dalam rangka menindaklanjuti beberapa kasus penolakan produk ekspor. Persyaratan tersebut telah disosialisasikan terlebih dahulu kepada Pelaku usaha, namun kemungkinan beberapa Pelaku usaha belum memahami terkait persyaratan tersebut.2. Belum dipahaminya dengan baik oleh pelanggan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh SKE. Kurangnya pemahaman pelanggan terhadap persyaratan pengajuan SKE perlu menjadi perhatian penting, karena berdampak pada kelancaran pelaksanaan layanan. Hal ini berpotensi pada ketidaklengkapan persyaratan yang dilampirkan pelanggan pada saat mengajukan SKE, sehingga memerlukan tambahan data bahkan berulang sampai 3 kali, yang berdampak pada capaian SLA SKE.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
U2	Prosedur layanan	89,36	<p>Untuk layanan SKE, unsur prosedur layanan ini termasuk dalam 3 unsur pelayanan dengan nilai rendah. Beberapa saran dari pelanggan menyoroti implementasi tanda tangan digital pada UPT BPOM. Hal ini perlu dikomunikasikan dengan pihak Pusdatin sebagai penyedia aplikasi layanan SKE.</p> <p>Untuk menambah pemahaman pelanggan dapat dilakukan sosialisasi ulang terkait prosedur layanan SKE pada forum pertemuan serta pemberian informasi pada media informasi lainnya.</p>
U3	Waktu Penyelesaian	90,07 waktu pelayanan	<p>Pada tahun 2023, unsur waktu layanan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil analisis dari 3 pertanyaan yang diberikan kepada pelanggan terkait waktu layanan, hal yang masih mendapatkan penilaian paling kurang adalah terkait respons/ kecepatan petugas/ aplikasi sistem layanan. SLA Penerbitan SKE adalah 8 Jam dan SLA tersebut telah terpenuhi lebih dari 98% (sudah sesuai terget). Tindaklanjut yang perlu dilakukan adalah sosialisasi kembali kepada pelanggan terkait standar SLA yang ditetapkan dan cara perhitungan SLA tersebut sehingga tidak terdapat persepsi "lambat" oleh pelanggan.</p>
U4	Biaya/Tarif	92,55	Unsur biaya/tarif ini memperoleh penilaian sangat baik oleh pelanggan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
U5	Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,78	Unsur produk/jasa spesifikasi jenis pelayanan ini, juga memperoleh penilaian sangat baik oleh pelanggan.
U6	Kompetensi pelaksana	92,20	Unsur kompetensi pelaksana ini sudah dinilai sangat baik oleh pelanggan
U7	Perilaku Pelaksana	93,26	Unsur perilaku pelaksana ini, memperoleh penilaian paling baik oleh pelanggan.
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,72	Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada tahun 2021-2022 menjadi unsur layanan dengan nilai terendah untuk layanan SKE akibat kesenjangan antara harapan dan realisasi media konsultasi pada masa pandemi yang cukup terbatas. Namun pada tahun 2023 ini nilai unsur ini cukup meningkat dan tidak lagi menjadi 3 unsur nilai terendah. Hal ini merupakan dampak dari media konsultasi dan informasi yang sudah dibuka cukup luas terutama layanan konsultasi tatap muka telah dibuka kembali secara normal. Pada unsur layanan ini masih terdapat masukan dari pelanggan yaitu terkait kecepatan respon konsultasi.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
U9	Sarana dan Prasarana	87,59	<p>Unsur sarana dan prasarana masih masuk dalam unsur dengan nilai 3 terendah selama 3 tahun terakhir. Berdasarkan hasil analisis dari data SKM, penyebab rendahnya nilai pada unsur ini adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Didominasi oleh terjadinya gangguan pada sarana penunjang utama layanan publik yang digunakan pada pengajuan layanan SKI dan SKE yaitu aplikasi e-bpom.pom.go.id, seperti gangguan koneksi KSWP. Terdapat pelanggan yang memberikan masukan untuk perbaikan aplikasi e-bpom seperti mengakomodir penginputan data Ketika hari libur. 2. Beberapa pelanggan yang datang konsultasi tatap muka di gedung pelayanan publik, juga memberikan masukan terkait sistem antrian konsultasi.

Tabel 4. 2 Matriks Analisa Permasalahan Layanan SKE

4.1.3 Matriks Analisa Permasalahan Hasil SKM untuk Layanan SAS

Berikut adalah tabel matriks Analisa hasil SKM untuk layanan SAS yang telah dibahas untuk tiap unsur layanan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
U1	Persyaratan	83,33	<p>Unsur persyaratan merupakan unsur dengan nilai terendah, hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap persyaratan dalam pengajuan SAS. Berbeda dengan layanan yang lain (SKI dan SKE), dokumen yang dipersyaratkan dalam pengajuan SAS dapat bervariasi tergantung pada tujuan penggunaannya. Terkait saran dan usulan yang dilampirkan pelaku usaha mengenai persyaratan SAS kurang jelas karena yang dicantumkan pada leaflet masih bersifat umum dan tidak memuat keterangan lain, misalnya terkait poin apa saja yang harus ada dalam sebuah proposal atau parameter uji pada sertifikat analisa untuk pemasukan pangan yang ditujukan sebagai hibah (akan dikonsumsi) akan berbeda dengan persyaratan analisa untuk pemasukan dengan tujuan riset analisa waktu simpan atau uji kapasitas mesin.</p>
U2	Prosedur layanan	85,96	<p>Unsur prosedur layanan termasuk dalam 3 unsur pelayanan dengan nilai rendah. Berdasarkan hasil analisis, hal yang menjadi penyebab antara lain pelanggan belum memahami terkait alur prosedur khususnya kewajiban melakukan <i>self assessment</i> pada menu realisasi impor pada importasi post border. Pelanggan tidak memberikan saran khusus terkait unsur prosedur ini.</p>
U3	Waktu Penyelesaian	91,52 Rata -rata	Unsur ini sudah dinilai baik oleh pelaku usaha

		92,11 waktu pelayanan	
		92,98 jangka waktu penyelesaian pelayanan	
		89,47 respon/kecepatan petugas atau aplikasi	
U4	Biaya/Tarif	90,35	Unsur ini sudah dinilai baik oleh pelaku usaha
U5	Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,60	<p>Unsur ini merupakan salah satu dari ketiga unsur dengan nilai terendah, hal ini disebabkan karena</p> <ul style="list-style-type: none"> a. kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait persyaratan SAS, karena ada beberapa tujuan pemasukan melalui mekanisme SAS yang persyaratannya bisa sedikit berbeda satu dengan yang lain tergantung pada tujuan penggunaannya. b. Masih ada pelaku usaha yang masih belum memahami pemasukan seperti apa yang tergolong SAS dan unsur apa saja yang harus terdapat pada proposal. c. Karena ketidakpahaman tersebut, pelaku usaha masih belum bisa memahami yang dimaksud oleh evaluator pada tolakan, sehingga pengajuan SAS dianggap sulit
U6	Kompetensi pelaksana	90,35	Unsur ini sudah dinilai baik oleh pelaku usaha
U7	Perilaku Pelaksana	92,11	Unsur ini sudah dinilai sangat baik oleh pelaku usaha

U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,35	Unsur ini sudah dinilai baik oleh pelaku usaha
U9	Sarana dan Prasarana	89,47	Unsur ini sudah dinilai cukup baik oleh pelaku usaha

Tabel 4.3 Matriks Analisa Permasalahan Layanan SAS

4.1.4 Matriks Analisa Permasalahan Hasil SKM untuk Layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO

Berikut adalah tabel matriks Analisa hasil SKM untuk layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO yang telah dibahas untuk tiap unsur layanan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
U1	Persyaratan	87,50	<p>Untuk layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO, unsur persyaratan ini termasuk dalam 3 unsur pelayanan dengan nilai rendah. Berdasarkan hasil analisis, beberapa hal yang menjadi penyebab antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan belum memahami dengan baik beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO, dikarenakan personil yang ditugaskan dari perusahaan sering berganti atau karena ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dan belum mengikuti pelatihan dibidang pangan. 2. Pelanggan belum membaca persyaratan dan catatan evaluator saat pengajuan Sertifikasi Pemenuhan Komitmen SMKPO secara detil. Hal ini berpotensi pada ketidaklengkapan dokumen persyaratan yang dilampirkan pelanggan pada saat

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
			pengajuan, sehingga memerlukan tambahan data berulang sampai tiga kali bahkan penolakan pada pengajuan tersebut.
U2	Prosedur layanan	91,67	Unsur prosedur layanan ini memperoleh penilaian sangat baik oleh pelanggan.
U3	Waktu Penyelesaian	94,44 Rata - rata	Unsur waktu penyelesaian ini memperoleh penilaian sangat baik oleh pelanggan.
		95,83 waktu pelayanan	
		95,83 jangka waktu penyelesaian pelayanan	
		91,67 respon/kecepatan petugas atau aplikasi	
U4	Biaya/Tarif	95,83	Unsur biaya/tarif ini, memperoleh penilaian paling baik oleh pelanggan.
U5	Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67	Unsur produk/jasa spesifikasi jenis pelayanan ini, juga memperoleh penilaian sangat baik oleh pelanggan.
U6	Kompetensi pelaksana	95,83	Unsur kompetensi pelaksana ini memperoleh penilaian paling baik oleh pelanggan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
U7	Perilaku Pelaksana	95,83	Unsur perilaku pelaksana ini memperoleh penilaian paling baik oleh pelanggan.
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87,50	<p>Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada SKM tahun 2023 termasuk dalam 3 unsur pelayanan dengan nilai rendah, sehingga perlu dijadikan perhatian dalam perbaikan/tindak lanjutnya. Beberapa poin penting terkait unsur ini yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan memiliki harapan yang cukup tinggi untuk unsur ini, karena media konsultasi merupakan sarana komunikasi utama antara pelanggan dengan petugas terkait informasi produk layanan yang dibutuhkan. 2. Pelanggan memiliki harapan agar penanganan pengaduan dapat diselesaikan secepatnya terutama terkait penerbitan sertifikat pemenuhan komitmen SMKPO di OSS. <p>Berdasarkan analisis, beberapa penyebab kurangnya nilai yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Beberapa pelanggan menilai layanan konsultasi masih kurang responsif, baik melalui media email, <i>livechat/webchat</i>, WhatsApp. 2. Pelanggan belum sepenuhnya memahami perihal sistem esertifikasi yang terintegrasi dengan OSS. Dalam proses evaluasi dokumen persyaratan SMKPO dilakukan melalui sistem esertifikasi namun untuk pengajuan awal hingga penerbitan sertifikat SMKPO dilakukan melalui OSS. OSS merupakan sistem yang kewenangannya bukan dibawah Badan POM sehingga apabila terdapat kendala dalam penerbitan sertifikat SMKPO melalui OSS maka penanganannya harus bertahap melalui Pusat Data dan Informasi Badan POM. Hal ini berakibat pada kelewat cepatnya penanganan pengaduan terhadap layanan SMKPO dan penilaian kurang pada unsur ini

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
			Perlu memperkaya bahan infromasi bagi pelanggan terkait tata cara/prosedur/alur untuk menyampaikan pengaduan, serta informasi hasil pelaksanaan monev terhadap tindak lanjut pengaduan yang telah dilakukan, selain tata cara konsultasi/pemberian informasi.
U9	Sarana dan Prasarana	79,17	<p>Unsur sarana dan prasarana pada SKM tahun 2023 menjadi unsur layanan dengan nilai terendah untuk layanan pemenuhan komitmen SMKPO. Berdasarkan hasil analisis dari data, penyebab rendahnya nilai pada unsur ini adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Didominasi oleh terjadinya gangguan pada sarana penunjang utama layanan publik yang digunakan pada pengajuan layanan SMKPO yaitu aplikasi e-sertifikasi.pom.go.id. Pelanggan memberikan masukan untuk perbaikan aplikasi tersebut. 2. Beberapa pelanggan yang datang konsultasi tatap muka di gedung pelayanan publik, juga memberikan masukan terkait fitur antrian.pom.go.id yang sering bermasalah. 3. Permasalahan dalam pencetakan sertifikat SMKPO di oss.go.id.

Tabel 4.4 Matriks Analisa Permasalahan Layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO

4.1.5 Matriks Analisa Permasalahan Hasil SKM untuk Layanan Pemenuhan Standar SMKPO

Berikut adalah tabel matriks analisa hasil SKM untuk layanan Pemenuhan Standar SMKPO yang telah dibahas untuk tiap unsur layanan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
U1	Persyaratan	84,38	<p>Untuk layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO, unsur persyaratan ini termasuk dalam 3 unsur pelayanan dengan nilai rendah. Berdasarkan hasil analisis, beberapa hal yang menjadi penyebab antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pelanggan belum memahami dengan baik beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh Sertifikat Pemenuhan Standar SMKPO, dikarenakan personil yang ditugaskan dari perusahaan sering berganti atau karena ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dan belum mengikuti pelatihan dibidang pangan.2. Pelanggan belum membaca persyaratan dan catatan evaluator saat pengajuan Sertifikasi Pemenuhan Standar SMKPO secara detil. Hal ini berpotensi pada ketidaklengkapan dokumen persyaratan yang dilampirkan pelanggan pada saat pengajuan, sehingga memerlukan tambahan data berulang sampai tiga kali bahkan penolakan pada pengajuan tersebut.
U2	Prosedur layanan	85,16	Untuk layanan Sertifikasi Pemenuhan Standar SMKPO, unsur prosedur layanan ini termasuk dalam 3 unsur pelayanan dengan nilai rendah. Beberapa saran dari pelanggan meyoroti perihal pelaksanaan audit internal dalam rangka pemenuhan kewajiban pelaporan audit internal kepada Badan POM untuk pelanggan yang telah menerima sertifikat SMKPO

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
			Untuk menambah pemahaman pelanggan terkait audit internal dapat dilakukan Bimbingan Teknis Audit Internal kembali bagi pelanggan yang telah menerima sertifikat SMKPO.
U3	Waktu Penyelesaian	86,89 Rata - rata 87,50 waktu pelayanan 86,20 jangka waktu penyelesaian pelayanan 86,98 respon/kecepatan petugas atau aplikasi	<p>Unsur waktu penyelesaian ini merupakan unsur yang termasuk dalam 3 unsur pelayanan dengan nilai rendah. Berdasarkan hasil analisis, beberapa hal yang menjadi penyebab antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keterlambatan respons petugas yang tidak segera mengevaluasi pengajuan Sertifikasi SMKPO yang berstatus revisi, karena pengajuan yang dikembalikan setelah melengkapi tambahan dokumen tersebut, tidak berada di posisi utama/bagian paling atas pada dashboard evaluator SMKPO. Hal ini berpotensi menyumbang dalam memperpanjang waktu layanan, dikarenakan pengajuan berstatus revisi berada secara acak di halaman berikut-berikutnya yang berisi pengajuan evaluasi hasil laporan audit internal perusahaan, sehingga tidak diketahui langsung pada saat diajukan kembali. 2. Kendala penerbitan sertifikat SMKPO di oss.pom.go.id membuat persepsi pelanggan bahwa proses sertifikasi belum selesai. 3. Kurangnya pemahaman pelanggan terkait standar waktu layanan dan SLA layanan.
U4	Biaya/Tarif	88,80	Unsur biaya/tarif ini, memperoleh penilaian baik oleh pelanggan.
U5	Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,54	Unsur produk/jasa spesifikasi jenis pelayanan ini, juga memperoleh penilaian baik oleh pelanggan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Analisa Penyebab
U6	Kompetensi pelaksana	93,23	Unsur kompetensi pelaksana ini memperoleh penilaian sangat baik oleh pelanggan.
U7	Perilaku Pelaksana	95,51	Unsur perilaku pelaksana ini memperoleh penilaian paling baik oleh pelanggan.
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,63	Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada SKM tahun 2023 ini memperoleh penilaian sangat baik oleh pelanggan.
U9	Sarana dan Prasarana	89,06	Unsur sarana dan prasarana pada SKM tahun 2023 ini memperoleh penilaian baik oleh pelanggan.

Tabel 4.5 Matriks Analisa Permasalahan Layanan Pemenuhan Standar SMKPO

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Tindaklanjut akan dilaksanakan terhadap 3 unsur terendah sesuai hasil matriks Analisa Permasalahan di tiap layanan. Rencana aksi tindak lanjut ini akan dibahas secara internal bersama dengan pihak Biro Hukum dan Organisasi. Rencana Aksi tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan pada tabel sebagai berikut.

4.2.1 Rencana Aksi Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Layanan SKI

Kode	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut		Timeline	PIC
U1	Persyaratan	1	Melakukan kegiatan sosialisasi/pemberian informasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detil, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya.	Agustus – Desember 2023	Maresta Tim SKI/SKE
		2	Melakukan updating leaflet dan FAQ terkait persyaratan Surat Keterangan Impor (SKI) Pangan Olahan	Oktober 2023	
		3	Penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan SKI Pangan Olahan melalui berbagai media komunikasi secara offline dan online	Oktober 2023	Maresta Tim SKI/SKE
U2	Prosedur layanan	1	Melakukan sosialisasi secara berkala melalui berbagai media komunikasi dan informasi terkait prosedur penerbitan SKI	Oktober 2023	Maresta Tim SKI/SKE
U9	Sarana dan Prasarana	1	Berkoordinasi dengan unit terkait untuk tindak lanjut saran dan masukan SKM: Membuat nota dinas dari Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan kepada Kepala Biro Umum perihal penyediaan informasi terkait ketersediaan fasilitas, antara lain akses WI-FI yang cepat dan mudah diakses serta perbaikan fasilitas komputer pada meja konsultasi petugas.	November 2023	Maresta Tim SKI/SKE
		2	Memperkuat koordinasi dengan tim Pusdatin, setiap kali terjadi gangguan pada sistem/aplikasi, untuk mempercepat penanganan gangguan kendala pada sistem/aplikasi dan jika memungkinkan untuk mengantisipasi kejadian berulang.	September – Desember 2023	Maresta Tim SKI/SKE

Tabel 4.6 Rencana Aksi Tindak lanjut untuk Layanan SKI

4.2.2 Rencana Aksi Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Layanan SKE

Kode	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut			Timeline	PIC
U1	Persyaratan	1	Melakukan kegiatan sosialisasi/pemberian informasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detil, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya.	Agustus – Desember 2023	Eka Seva Tim SKI/SKE	
		2	Melakukan updating leaflet dan FAQ terkait persyaratan Surat Keterangan Impor (SKI) Pangan Olahan	Oktober 2023	Eka Seva Tim SKI/SKE	
		3	Penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan SKI Pangan Olahan melalui berbagai media komunikasi secara offline dan online	Oktober 2023	Eka Seva Tim SKI/SKE	
U2	Prosedur layanan	1	Melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan serta UPP UPT Badan POM yang memberikan pelayanan penerbitan SKE Pangan Olahan, terkait rencana dan mekanisme implementasi tanda tangan elektronik di UPT Badan POM untuk dokumen SKE Pangan Olahan	Oktober – November 2023	Eka Seva Tim SKI/SKE	
		2	Melakukan sosialisasi secara berkala terkait prosedur pengajuan SKE baik melalui kegiatan forum komunikasi maupun melalui penyebaran informasi melalui media komunikasi	Agustus – Desember 2023	Eka Seva Tim SKI/SKE	
U9	Sarana dan Prasarana	1	Berkoordinasi dengan unit terkait untuk tindak lanjut saran dan masukan SKM: <ul style="list-style-type: none"> - Membuat nota dinas dari Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan, untuk menyampaikan dan meminta fasilitasi terhadap saran dan masukan pelanggan terkait penambahan fitur pada aplikasi ebpom. - Mengadakan pertemuan untuk membahas tindak lanjut SKM dengan tim Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan. 	November 2023	Eka Seva Tim SKI/SKE	

Kode	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut		Timeline	PIC
		2	Memperkuat koordinasi dengan tim Pusdatin, setiap kali terjadi gangguan pada sistem/aplikasi, untuk mempercepat penanganan gangguan kendala pada sistem/aplikasi dan jika memungkinkan untuk mengantisipasi kejadian berulang.	September – Desember 2023	Eka Seva Tim SKI/SKE
		3	Sosialisasi terkait sistem antrian konsultasi yaitu terkait cara pengambilan nomor antrian, buku tamu antrian konsultasi, dan mekanisme antrian berjalan saat di loket layanan publik.	September – Desember 2023	Eka Seva Tim SKI/SKE

Tabel 4.7 Rencana Aksi Tindak lanjut untuk Layanan SKE

4.2.3 Rencana Aksi Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Layanan SAS

Kode	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut		Timeline	PIC
U1	Persyaratan	1	Melakukan kegiatan sosialisasi dan penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan SAS Pangan Olahan melalui berbagai media komunikasi secara offline dan online melalui Forkom dengan tema spesifik SAS	Agustus – Desember 2023	Lucia Tim SKI/SKE
		2	Melakukan review pada leaflet SAS dan melengkapi informasi yang tercantum di dalamnya dengan informasi yang lebih spesifik untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha.	Oktober 2023	Lucia Tim SKI/SKE
		3	Melakukan updating FAQ terkait persyaratan SAS	Oktober 2023	Lucia Tim SKI/SKE

U2	Prosedur layanan	1	Melakukan sosialisasi secara berkala melalui berbagai media komunikasi dan informasi terkait prosedur penerbitan SAS Pangan Olahan	Oktober 2023	Lucia Tim SKI/SKE
		2	Menambahkan informasi mengenai tata cara pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk layanan penerbitan SAS Pangan Olahan pada media informasi.	September 2023	Lucia Tim SKI/SKE
U5	Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan		Menyediakan dan memonitoring ketersediaan materi informasi mengenai spesifikasi jenis layanan sesuai dengan standar layanan publik, di area pelayanan publik dan di media informasi lainnya.	September 2022	Lucia Tim SKI/SKE

Tabel 4.8 Rencana Aksi Tindak lanjut untuk Layanan SAS

4.2.4 Rencana Aksi Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Layanan Komitmen SMKPO

Kode	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut		Timeline	PIC
U1	Persyaratan	1	Melakukan penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan pengajuan sertifikasi SMKPO melalui berbagai media komunikasi.	September 2023	Kartika + Tim SMKPO
		2	Melakukan kegiatan sosialisasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detil, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya.	Agustus 2023	Kartika + Tim SMKPO

Kode	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut			Timeline	PIC
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	Melakukan kegiatan sosialisasi kembali melalui seluruh media informasi untuk penyampaian informasi ketersediaan kanal konsultasi yang dapat diakses oleh pelanggan serta jam layanan untuk setiap media konsultasi tersebut. Kanal konsultasi yang dimaksudkan yaitu: <i>webchat, whatsApp, email</i> dan konsultasi tatap muka.	Agustus 2023	Kartika Tim SMKPO	
		2	Melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap hasil pengaduan pelanggan di Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK)	Oktober-Desember 2023	Petugas ULPK	
		3	Memantau rekapitulasi/hasil monev pengaduan/konsultasi telah dipublikasikan melalui media informasi yang tersedia dan informasi tersebut sampai ke pelanggan.	Oktober-Desember 2023	Petugas ULPK	
U9	Sarana dan Prasarana	1	Berkoordinasi dengan Kementerian/Lembaga/ Unit terkait untuk tindak lanjut saran dan masukan SKM: <ul style="list-style-type: none"> - Membuat nota dinas dari Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan, untuk menyampaikan dan meminta fasilitasi terhadap saran dan masukan pelanggan terkait penambahan fitur notifikasi pada saat ada revisi melalui email dan - Membuat surat dari Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan kepada BKPM perihal kendala pelanggan SMKPO yang dikarenakan masalah sistem di OSS. 	Oktober-Desember 2023	Kartika Tim SMKPO	

Kode	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut			Timeline	PIC
		2	Melakukan sosialisasi kembali mengenai fitur pada aplikasi e-sertifikasi.pom.go.id dan tata cara penggunaannya, sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan.	Agustus-September 2023	Kartika Tim SMKPO	
		3	Memperkuat koordinasi dengan tim Pusdatin, setiap kali terjadi gangguan pada sistem/aplikasi, untuk mempercepat penanganan gangguan kendala pada sistem/aplikasi dan jika memungkinkan untuk mengantisipasi kejadian berulang.	September-Desember 2023	Kartika Tim SMKPO	
		4	Menyediakan pengumuman bagi pelanggan pada saat terjadi kondisi khusus pada pelaksanaan pelayanan publik, misalnya pengumuman apabila sedang terjadi gangguan sistem serta berkoordinasi dengan Pusdatin untuk penanganan gangguan sistem tersebut melalui media komunikasi yang tersedia.	September-Desember 2023	Kartika Tim SMKPO	

Tabel 4.9 Rencana Aksi Tindak lanjut untuk Layanan Komitmen SMKPO

4.2.5 Rencana Aksi Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Layanan Standar SMKPO

Kode	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut			Timeline	PIC
U1	Persyaratan	1	Melakukan penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan pengajuan sertifikasi SMKPO melalui berbagai media komunikasi.	September 2023	Kartika Tim SMKPO	

Kode	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut		Timeline	PIC
		2	Melakukan kegiatan sosialisasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detil, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya.	Agustus 2023	Kartika Tim SMKPO
U2	Prosedur layanan	1	Melakukan bimbingan teknis terkait tata cara melakukan audit internal dan pelaporan hasil audit internal tersebut kepada pelanggan SMKPO melalui offline dan/atau online.	Agustus 2023	Kartika Tim SMKPO
U3	Waktu Penyelesaian	1	Melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Memfasilitasi terkait penempatan pengajuan sertifikasi SMKPO yang berstatus revisi pada posisi utama/bagian paling atas pada dashboard evaluator, sehingga memudahkan dan mempercepat waktu pelaksanaan evaluasi lanjutan serta mempersingkat SLA. - Melakukan koordinasi dengan pihak BKPM selaku pemilik kewenangan terhadap oss.pom.go.id terkait permasalahan penerbitan sertifikat SMKPO 	Agustus-Desember 2023	Kartika Tim SMKPO
		2	Melakukan sosialisasi dan penyebaran informasi terkait standar waktu SLA layanan sertifikasi SMKPO untuk meningkatkan pemahaman dari pelanggan SMKPO terhadap SLA tersebut.	Agustus 2023	Kartika Tim SMKPO

Tabel 4.10 Rencana Aksi Tindak lanjut untuk Layanan Standar SMKPO

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 yang dilaksanakan dari bulan Mei – Juli 2023, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan tahun 2023 adalah 88,84 termasuk kategori Sangat Baik (A). Hasil ini menunjukkan adanya kenaikan nilai IKM sebesar 1,33 poin jika dibandingkan dengan nilai IKM di tahun 2022. Nilai IKM capaian Direktorat berada di atas target minimal 86.
2. Capaian nilai IKM per jenis layanan publik, yaitu nilai IKM untuk layanan SKI adalah 88,21, nilai IKM untuk layanan SKE adalah 90,29, nilai IKM untuk layanan SAS adalah 89,12, nilai IKM untuk layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO 91,05, dan nilai IKM untuk layanan Pemenuhan Standar SMKPO adalah 89,11.
3. Unsur layanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan
1	SKI	Perilaku Pelaksana
2	SKE	Perilaku Pelaksana
3	SAS	Perilaku Pelaksana
4	Komitmen SMKPO	Perilaku Pelaksana
		Biaya/ Tarif
		Kompetensi pelaksana
5	Standar SMKPO	Perilaku Pelaksana

4. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah adalah sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan
1	SKI	Persyaratan
		Prosedur layanan
		Sarana dan Prasarana
2	SKE	Persyaratan
		Prosedur layanan
		Sarana dan Prasarana
3	SAS	Persyaratan

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan
		Prosedur layanan
		Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan
4	Komitmen SMKPO	Persyaratan
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
		Sarana dan Prasarana
5	Standar SMKPO	Persyaratan
		Prosedur layanan
		Waktu Penyelesaian

Unsur dengan nilai rendah ini selanjutnya menjadi menjadi prioritas untuk perbaikan.

5. Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan akan melakukan tindak lanjut terhadap rekomendasi yang diberikan, agar dapat dilakukan perbaikan yang berkesinambungan dalam rangka memperbaiki kualitas layanan publik di Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan pada khususnya untuk berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik Badan POM.

Jakarta, 22 September 2023

Plt. Direktur Pengawasan
Peredaran Pangan Olahan



Dr. Didik Joko Pursito, S.Pt, M.Si

LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2023

<p>BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Jl. Persekutuan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139 Email : helopom@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id</p> <p>KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN NOMOR: HK.02.02.54.543.03.23.02</p> <p>TENTANG TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN TAHUN 2023</p> <p>MENIMBANG :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Bahwa dalam penyelenggaraan layanan publik wajib mengikutisertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel;b. Bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, perlu diselenggarakan survei atau ajak pendapat tentang penilaian oleh pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang telah diberikan.c. Bahwa sehubungan dengan poin tersebut di atas perlu ditunjuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2022 <p>MENGINGAT :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan <p>Document ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Buletin Sertifikat Elektronik (BSE), BSN</p>	<p>BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Jl. Persekutuan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139 Email : helopom@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan</p> <p>7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</p> <p>8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Bidang Obat dan Makanan</p> <p>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</p> <p>10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>MEMUTUSKAN</p> <p>MENETAPKAN</p> <p>Pertama : Menunjuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2023.</p> <p>Kedua : Menetapkan Tugas Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2023, dengan rincian sebagai berikut:</p> <p>Document ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Buletin Sertifikat Elektronik (BSE), BSN</p>
<p>BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Jl. Persekutuan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139 Email : helopom@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id</p> <p>1. Ketua</p> <ul style="list-style-type: none">a. Mengkoordinasikan persiapan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2023b. Melakukan koordinasi dengan lintas sektor dan lintas unit terkait pelaksanaan kegiatanc. Melaksanakan kegiatan untuk penetapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2023d. Memonitor pelaksanaan evaluasi dan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat <p>2. Anggota</p> <ul style="list-style-type: none">a. Menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan kegiatan dalam rangka penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2023b. Melakukan evaluasi dan kajian serta memberikan saran dan masukan dalam pelaksanaan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2023 <p>Document ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Buletin Sertifikat Elektronik (BSE), BSN</p>	<p>BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Jl. Persekutuan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139 Email : helopom@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id</p> <p>Ketiga : Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2023 bertanggung jawab kepada Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan.</p> <p>Ditetapkan di : Jakarta Pada tanggal : 1 Maret 2023 Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan</p> <p></p> <p>Dra. Ratna Irawati, Apt, M.Kes</p> <p>Document ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Buletin Sertifikat Elektronik (BSE), BSN</p>



BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Pergelakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139

Email : holobpom@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id

Lampiran

Surat Keputusan Direktur Pengawas

Peredaran Pangan Olahan

Nomor : HK.02.02.54.543.03.23.02

Tanggal : 1 Maret 2023

DAFTAR TIM PELAKSANA

KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN

TAHUN 2023

1. Ketua : Shanty Sarah, S.Si, Apt, MBA
2. Anggota :
 1. Eka Seva Ermawati, S.Farm., Apt
 2. Maresta Anindyani, S.Farm., Apt
 3. Lucia Endar Pusitaningrum, S.Farm., Apt
 4. Nabila Sabrina Silvani, S.T.P
 5. Kartika Astri Wijaya, S.Farm, Apt

Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan



Dra. Ratna Irawati, Apt, M.Kes

Dokumen ini telah diandalkan secara elektronik yang ditandatangani oleh Bapak Sertifikat Elektronik (BSE), BSN

2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Direktorat Pengawas Peredaran Pangan Olahan

Surat keterangan impor pangan olahan dan bahan pangan
Tahun 2023

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

 Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin

 Laki-laki Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

 < SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama

 Pelajar/mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat
berlangsung kegiatan

Persentase tahapan penyelesaian
Layanan

 Hitungan dalam %

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Direktorat Pengawas Peredaran Pangan Olahan

Surat keterangan impor pangan olahan dan bahan pangan
Tahun 2023

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan penuhan persyaratan pelayanan ?

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/persyaratan pelayanan ?

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

<p>3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Sesuai <input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Cukup Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai</p> <p>4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Sesuai <input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Cukup Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai</p> <p>5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?</p> <p><input type="radio"/> Sangat Lambat <input type="radio"/> Lambat <input type="radio"/> Kurang Cepat <input type="radio"/> Cukup Cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat Cepat</p> <p>6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Jelas <input type="radio"/> Tidak Jelas <input type="radio"/> Kurang Jelas <input type="radio"/> Cukup Jelas <input type="radio"/> Jelas <input type="radio"/> Sangat Jelas</p>	<p>7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produksi layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Sesuai <input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Cukup Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai</p> <p>8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Memadai <input type="radio"/> Tidak Memadai <input type="radio"/> Kurang Memadai <input type="radio"/> Cukup Memadai <input type="radio"/> Memadai <input type="radio"/> Sangat Memadai</p> <p>9. Apakah menurut Saudara petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Kurang Setuju <input type="radio"/> Cukup Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Baik <input type="radio"/> Tidak Baik <input type="radio"/> Kurang Baik <input type="radio"/> Cukup Baik <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat Baik</p>								
<p>Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Surat keterangan impor pangan olahan dan bahan pangan Tahun 2023</p> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">1</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">RESPONDE Keterangan Identitas</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">2</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">KUESSIONER A. Kualitas Pelayanan Publik</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">3</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">KUESSIONER B. Persepsi Afili Koleksi</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">4</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">SARAN & MASUKAN Selesai</td> </tr> </table> <p>Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?</p> <p>1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Kurang Setuju <input type="radio"/> Cukup Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan</p> <p><input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Kurang Setuju <input type="radio"/> Cukup Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>		1	RESPONDE Keterangan Identitas	2	KUESSIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	3	KUESSIONER B. Persepsi Afili Koleksi	4	SARAN & MASUKAN Selesai
1	RESPONDE Keterangan Identitas	2	KUESSIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	3	KUESSIONER B. Persepsi Afili Koleksi	4	SARAN & MASUKAN Selesai		

3. Hasil Olah Data SKM

Terlampir pada tautan berikut

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1m8E2t0wl3FNum18hY0DDxAWZXjE5AjS>