

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2023

Direktorat Registrasi Pangan Olahan

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	3
BAB I.....	4
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II.....	7
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	7
2.1 Pelaksana	7
2.2 Metode Pengumpulan Data	7
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	9
BAB III.....	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	10
3.1 Jumlah Responden.....	10
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	12
5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....	12
5.1 Tren Nilai SKM	14
BAB V	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN.....	17
1. Kuesioner.....	17
2. Hasil Olah Data SKM.....	18
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	18

**SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sintia Ramadhani, S.Si, Apt.,M.Sc
NIP : 19790804 200501 2 002
Jabatan : Direktur Registrasi Pangan Olahan
Unit Kerja : Direktorat Registrasi Pangan Olahan

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.

Jakarta, 14 September 2023

Direktur Registrasi Pangan Olahan



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

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.

Undang - Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Registrasi Pangan Olahan sebagai salah satu unit pelayanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Direktorat Registrasi Pangan Olahan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan;
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner <https://bit.ly/skmzinedarpanganolahan>, <https://bit.ly/skmwajibsnipanganolahan> dan <https://tinyurl.com/pemenuhankomitmenpanganolahan> yang disebarluaskan 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 Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Direktorat Registrasi Pangan Olahan yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasilpelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://bit.ly/skmizinedarpanganolahan> <https://bit.ly/skmwajibsnipanganolahan> dan <https://tinyurl.com/pemenuhankomitmenpanganolahan> yang ditautkan pada aplikasi SAPA APIP (<https://sapaapi.pom.go.id>), pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Survei dilakukan secara periodik per bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

Namun sesuai dengan surat dari Biro Hukum dan Organisasi nomor B-OT.03.04.22.223.08.23.149 tanggal 1 Agustus 2023 tentang Perpanjangan Pelaksanaan dan Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2023 diputuskan bahwa bila jumlah responden melebihi target minimal, maka pengisian kuesioner yang valid dari seluruh responden berdasarkan evaluasi mandiri oleh UPP akan digunakan dalam perhitungan hasil survei (akan dilakukan penyesuaian target pada aplikasi Sapa APIP).

Berikut jumlah populasi dan sampel Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikat Pemenuhan Komitmen Pangan Olahan	472	98
2	Sertifikat Persetujuan Pangan Olahan Wajib SNI	75	33
3	Izin Edar Pangan Olahan	2388	255
Jumlah			386

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 386 orang responden dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	141	37
		Perempuan	245	63
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	56	14
		D1/D2/D3	36	9
		D4/S1	278	69
		S2/Profesi/S3	34	8
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	4	1
		Pegawai Swasta	251	65
		Wiraswasta	98	25
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0
		Lainnya	34	9
4	Usia	≤ 25 Tahun	84	18
		26 – 30 Tahun	130	27
		31 – 35 Tahun	87	18
		36 – 40 Tahun	59	12
		≥ 41 Tahun	118	25

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikat Pemenuhan Komitmen Pangan Olahan	81,63	82,31	86,11	90,99	88,95	89,80	92,52	86,73	90,82	87,76
Sertifikat Persetujuan Pangan Olahan Wajib SNI	85,35	85,86	88,72	90,91	90,91	91,92	95,96	89,90	91,41	90,10
Izin Edar Pangan Olahan	80,46	80,98	82,18	89,02	85,82	86,93	90,78	85,62	89,48	85,70

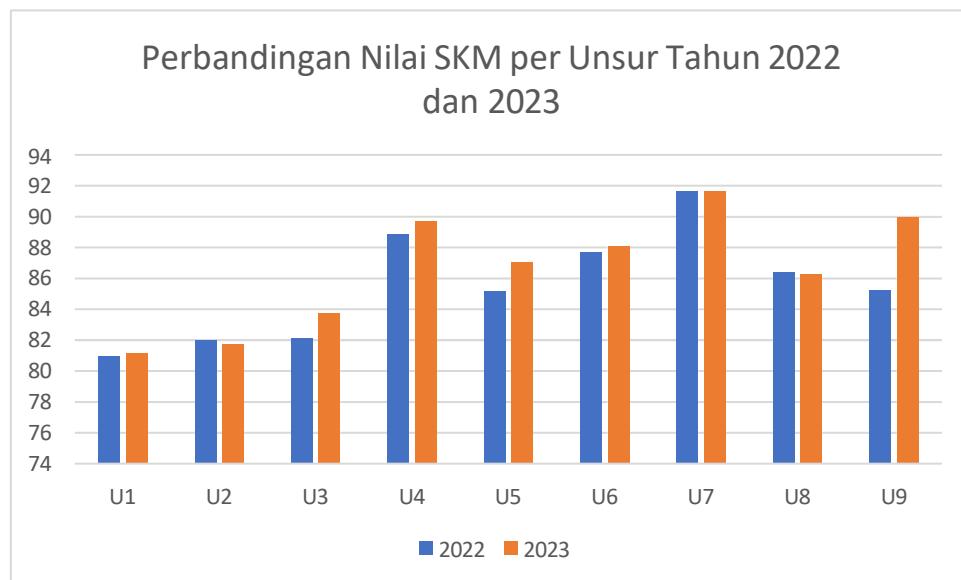
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	80,96	81,17	0,21
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,01	81,74	- 0,27
U3	Waktu Penyelesaian	82,14	83,74	1,6
U4	Biaya/Tarif	88,85	89,68	0,83
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,21	87,05	1,84
U6	Kompetensi Pelaksana	87,69	88,08	0,39
U7	Perilaku Pelaksana	91,67	91,67	0
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,42	86,27	- 0,15
U9	Sarana dan Prasarana	85,26	89,98	4,72
Nilai SKM Unit Layanan		85,58	86,60	1,02

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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada tanggal 8 dan 13 September 2023.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah dan Menurun	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	a) Sertifikat Pemenuhan Komitmen b) Sertifikat Persetujuan Pangan Olahan Wajib SNI c) Izin Edar Pangan Olahan	Persyaratan	1. Pelaku usaha menganggap bahwa persyaratan sulit karena pemahaman pelaku usaha yang belum memadai	1. Sudah dibangun Rumah SiRipo yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap persyaratan registrasi pangan olahan 2. Sudah dilaksanakan Penyelenggaran Sosialisasi dan Desk Registrasi dan Coaching Clinic untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha akan Registrasi Pangan Olahan 3. Penyederhanaan pada registrasi pangan Menengah Rendah dengan timeline 1 HK, tidak ada evaluasi serta tidak memerlukan hasil analisa (Sudah diakomodir)	1. Sudah terlaksana 2. Sudah terlaksana 3. Tahun 2024 (Perka sudah masuk dan tahap harmonisasi dan sudah masuk ke Sekretariat Negara untuk Pengesahan) 4. Tahun 2024	Tim Revisi Perka dan Tim Jemput Bola

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

			<p>pada revisi PerBPOM 27 tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan)</p> <p>4. Sosialisasi rutin kepada pelaku usaha terkait Registrasi Pangan Olahan terutama terkait implementasi e-reg-rba</p>		
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Masih diperlukannya pengembangan sistem	<p>Meningkatkan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) untuk masuk ke pengembangan sistem selanjutnya Yaitu:</p> <p>a. Pembuatan Fitur Registrasi Ulang Pangan Olahan</p> <p>b. Penambahan Fasilitas untuk menginput masa berlaku sertifikat</p>	TW II Tahun 2024	Tim Monap
	Waktu Penyelesaian	Peningkatan jumlah permohonan	<p>1. Sedang dilakukan kajian untuk pembatasan pengajuan registrasi pangan olahan</p> <p>2. Rencana dilakukan stock opname per bulan</p> <p>3. Pemberian insentif berupa pemotongan SLA (untuk produk ekolabel yang telah memiliki sertifikat ekolabel)</p>	<p>1. TW II Tahun 2024</p> <p>2. TW IV 2023</p> <p>3. TW IV 2023</p>	Tim Monev
	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Peningkatan jumlah permohonan konsultasi	Untuk memudahkan akses konsultasi melalui Live chat dan Konsultasi online, saat ini sedang dilakukan pengembangan Subsite Registrasi Pangan Olahan dengan menambahkan fitur nomor antrian, sehingga pelaku usaha mendapatkan kepastian jam layanan	TW IV 2023	Tim Pengelolaan Pengaduan

5.1 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Perbandingan antara target nilai SKM dan indeks SKM setiap tahunnya adalah sebagai berikut:

No	Tahun	Target	Indeks
1	2021	84	84,09
2	2022	85	85,58
3	2023	86	86,60

Pada Tahun 2023, Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Pangan Olahan sudah mencapai target yg ditetapkan dari target 86,00 dan realisasinya sebesar 86,60 meskipun ada penurunan di komponen Sistem, Mekanisme, dan Prosedur serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini sebagai masukan Direktorat Registrasi Pangan Olahan untuk tetap mengembangkan sistem, mempermudah prosedur serta meningkatkan penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan Pelayanan Publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Registrasi Pangan Olahan dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Registrasi Pangan Olahan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,60. Nilai SKM Direktorat Registrasi Pangan Olahan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayananpublik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Sistem/Mekanisme dan prosedur layanan, Waktu Layanan
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksanaan, Sarana dan Prasarana serta Biaya/Tarif Pelayanan

Jakarta, 14 September 2023
Direktur Registrasi Pangan Olahan



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Pangan Olahan
Izin edar pangan olahan
Tahun 2023

RESPONDEN
Keterangan Identitas

KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

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

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Pangan Olahan
Sertifikat persetujuan pangan olahan wajib Standar Nasional Indonesia (SNI)
Tahun 2023

RESPONDEN
Keterangan Identitas

KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

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

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Pangan Olahan
Sertifikat pemenuhan komitmen pangan olahan
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

2. Hasil Olah Data SKM

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		81,17
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		81,74
U3	3	Waktu Pelayanan	84,24	83,74
	4	Waktu Penyelesaian	83,42	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	83,55	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		89,68
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		87,05
U6	8	Kompetensi Petugas		88,08
U7	9	Perilaku Petugas		91,67
U8	10	Penanganan Pengaduan		86,27
U9	11	Sarana dan Prasarana		89,98
Total				86,60

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No	Tim Kerja	Ketua	Lingkup Penugasan	Anggota
				67. Raibahan Auniza, S.TP. 68. Rofida Ramadhanita, S.T 69. Widhi Astuti, SKM 70. Firdha Rahmawati Rudi, ST. 71. Triyati, S.Si, M.Si 72. Wiwit Purwanti, S.TP 73. Renny Ivanova, S.TP. 74. Renika Ari Dionita, S.Tri Gz 75. Nurul Hikmati, S.Gz 76. Dwi Wulandari, S.Farm, Apt. 77. Dea Amelia Anggita, S.T. 78. Putri Kirana Murti Dewi, S. Gz. 79. Muhammad Farhan Hafiz, S.T.P. 80. Siti Jolily Sharmanta Perdina Putra, S.Kom. 81. Dicky Herlina, SE. 82. Kardono, S.Si 83. Fajar Nur Mahfudin.
3.	Manajemen Mutu dan Reformasi Birokrasi dalam rangka Peningkatan Pelayanan Publik	Adrianti, S.Si, Apt	Koordinasi Pelaksanaan Manajemen Mutu dan Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik meliputi: <ol style="list-style-type: none"> Survey Kepuasan Pelanggan Penerapan, Monitoring dan Evaluasi Reformasi Birokrasi di Direktorat Registrasi Pangan Olahan Pengembangan Media Komunikasi Registrasi Pangan Olahan Penerapan Sistem Baku Publik Dan Penyampaian Informasi Registrasi Pangan Olahan Untuk Kelompok Renten Penerapan Sistem Manajemen Anti Penyuhan SNI ISO 37001:2016 pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan 	1. Yeni Olitaviani, STP., MP. 2. Dra. Siti Elvani, Apt., M.K.M. 3. Junius Yusafah Widarsono, S.Si, Apt., M.K.M 4. Nurul Wahyuni Wadarsih, S.Si, Apt., M.K.M 5. Yanti Handayani, S.Si, Apt., M.K.M 6. Dwi Jurniati, S.Si, Apt., MP. 7. Dra. Wiryan, Apt. 8. Yennie Rosyuanil Wulansury, S.Si, Apt., M.Sc 9. Raden Bagus Irawan Ruswandi, STP., M.K.M. 10. Dwi Kartika, S.Si, ST., M.P., M.Sc. 11. Wia Nurmayarsi, STP., M.P. 12. Eka Rosyiti, SP., M.K.M. 13. Yani Handayani, S.Si, Apt. 14. Siti Rahmawati, S.Farm, Apt. 15. Paula Rosalima, S.P., M.Sc. 16. Emitha Thamrin, STP., M.Si 17. Diana Anggraini, ST., MP. 18. Dwi Kartika, S.Si, ST., M.P. 19. Siti Kartika Istiawati, S.Farm, Apt. 20. Rizki Ika Rahadiani, S.Farm, Apt. 21. Tausiq Ali Murtadho, S.Gz 22. Luciana Tri Handayani, S.Si., Apt

No	Tim Kerja	Ketua	Lingkup Penugasan	Anggota
				23. Dewi Megawati, S.P., MMK
				24. Eva Kartika, S.Farm., Apt
				25. Fety Yuli Asih, S.Farm., Apt
				26. Dwi Sari, S.Sos., MP
				27. Jesa Nuhgraho, S.Gz
				28. Dian Aminah, STP
				29. Ratnawati, STP
				30. Mawardi, S.Farm, Apt
				31. Dita Herliani, S.Farm., Apt
				32. Septian Ardiansyah, S.Farm, Apt
				33. Andi Nur Aisyah, STP
				34. Riana, S.Farm, Apt
				35. Rizki Yuda Prasetya, S. Farm, Apt
				36. Dwi Setyowati, STP
				37. Yuli Andriani, STP
				38. Rosmeryati Fatmawati, STP
				39. Erriza Fadhlah, S.Gz, M.Giz
				40. Windy Cahyani, S.Gz
				41. Dwi Nur Fitri, S.Farm, STP
				42. Rizki Fadhlah, S.Farm, Apt
				43. Sri Yulianti, ST, MP
				44. Agus Mulyadi, S.Farm, Apt
				45. Resna Nur Apriyani, STP
				46. Stuci Chaurunnisa, STP
				47. Hanisah Yulianti, STP
				48. Ulini, S.Farm, Apt
				49. Pandie Komang Sri Yuliani, S. Farm., Apt.
				50. Dyah Ratnasevi, S.Gz
				51. Sausanazah Anggusaputri, S.Farm., Apt.
				52. Mardiyati, S.Sos., Handayani, S.Gz
				53. Rahajeng Puput Aryanii, S.Farm, Apt
				54. Muhammed Yuzar Pratama, STP
				55. Rahmatina Sustiati, S.T.P.
				56. Agus Cipto Pertiwi, S.T.P
				57. Irma Septiani, S.T.P.
				58. Vera Wira Utami, S.Gz
				59. Dianita, S.Sos., S.Farm, Sari, S.Gz
				60. Dimas Mukitama, S.T.
				61. Nur Iman Hidayati, S.Gz
				62. Dwi Kusumawardhani, S.Gz

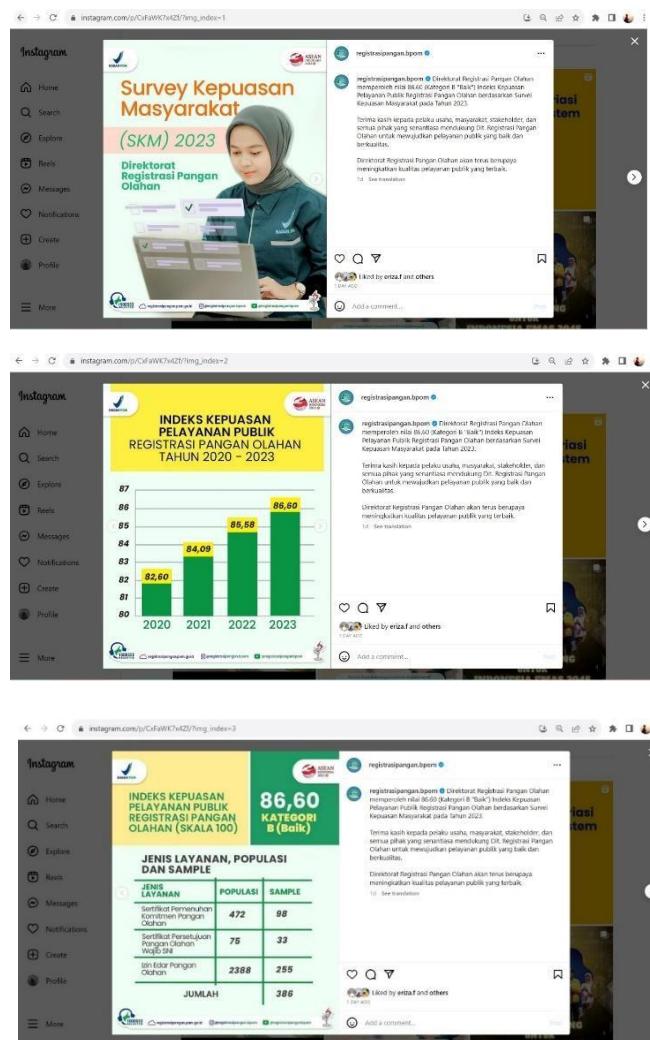
No	Tim Kerja	Ketua	Lingkup Penugasan	Anggota
				<p>63. Ghina Kartika, S.T.P</p> <p>64. Triyana, SKM</p> <p>65. Wewit Purwadewi, S.T.P</p> <p>66. Dwi Pratiwi, S.T.P</p> <p>67. Retno Ani Dwiwita, S.Tr.Gz</p> <p>68. Fajrin Nur Azzizah, SKM, MKM</p> <p>69. Rizqa Rahmanah Septiani, S.Tr.Gz</p> <p>70. Rizqyati, S.Tr.Gz</p> <p>71. Farid Fitri Aulia, S.T.P</p> <p>72. Muhammad Farhan Hafiz, S.T.P</p> <p>73. Putri Kirana Murti Dewi, S. Gz</p> <p>74. Pridha Rahma Dewi, S.Tr.Gz</p> <p>75. Dwi Nurul Huda, S.T</p> <p>76. Rizki Wulandari, S.Farm, Apt.</p> <p>77. Raihanah Auniza, S.T.P</p> <p>78. Rofiqah, S.T.P</p> <p>79. Nadia Astuti, SKM</p> <p>80. Dea Amelia Anggita, S.T.</p> <p>81. Arina Rizki Apriyanti, A.Md</p> <p>82. Nadhira Sepafatin, A.Si</p> <p>83. Rasyidah, S. Kom</p> <p>84. Ira Dhani Jumadiina, S.Kom</p> <p>85. Etna Hargiyanti Ismatul Maula, A.Md</p> <p>86. Puspita Bellina Hariswuryadi, A.Md</p> <p>87. Nurul Huda, S. Statis</p> <p>88. Syaiful Ramadhan, A.Md.</p> <p>89. Tutti Mulyati, S. M.</p> <p>90. An Nisa Fadiah, A.Md</p> <p>91. Heryati, Siti Sihra, A.Md</p> <p>92. Mohammad Sobrian Khairismadi, A.Md.Ak</p> <p>93. Wicandira, S.E</p> <p>94. Haryati Chinaranic, S.Si</p> <p>95. Dwi Dwi Astuti, S.Kom</p> <p>96. Suahada, A. Md</p> <p>97. Kardono, S.Si</p> <p>98. R. Jolly Sriharyati Perdiana Putra, S.Kom</p> <p>99. Dinda Indra Hendra, SE</p> <p>100. Siska Mustikawari, S.S</p> <p>101. Heri Kisiwanto Amid</p> <p>102. Purwanti, S.Kom</p>
				<p>100' γράψω για υγεία</p> <p>102' γράψω για καρδιοπάθεια</p> <p>104' γράψω για σπασμούς</p> <p>103' γράψω για ανεπάρτητη γέλη</p>

- 10 -

b. Publikasi Hasil SKM



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



Rapat Tanggal 8 September 2023



Rapat Tanggal 13 September 2023

RENCANA AKSI TINDAK LANJUT SKM

NO	SARAN RESPONDEN YANG PERLU DITINDAKLANJUTI	RENCANA AKSI TINDAK LANJUT	Keterangan	TARGET WAKTU PENYELESAIAN	PROGRES RENCANA AKSI
PERSYARATAN PELAYANAN					
1	Mempermudah Persyaratan terutama untuk UMKM	<p>1. Sudah dibangun Rumah SiRipo yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap persyaratan registrasi pangan olahan</p> <p>2. Sudah dilaksanakan Penyelenggaran Sosialisasi dan Desk Registrasi dan Coaching Clinic untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha akan Registrasi Pangan Olahan</p> <p>3. Penyederhanaan pada registrasi pangan Menengah Rendah dengan timeline 1 HK, tidak ada evaluasi serta tidak memerlukan hasil analisa (Sudah diakomodir pada revisi PerBPOM 27 tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan)</p> <p>4. Sosialisasi rutin kepada pelaku usaha terkait Registrasi Pangan Olahan terutama terkait implementasi ereg-rba</p>		<p>1. Sudah terlaksana</p> <p>2. Sudah terlaksana</p> <p>3. Tahun 2024 (Perka sudah masuk dan tahap harmonisasi dan sudah masuk ke Sekretariat Negara untuk Pengesahan)</p> <p>4. Tahun 2024</p>	
SISTEM/MEKANISME/PROSEDUR PELAYANAN					

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO	SARAN RESPONDEN YANG PERLU DITINDAKLANJUTI	RENCANA AKSI TINDAK LANJUT	Keterangan	TARGET WAKTU PENYELESAIAN	PROGRES RENCANA AKSI
2	Jika ada SLA yang tidak terpenuhi bisa diberikan feedback / kompensasi percepatan proses.	1. Bila terjadi kendala dalam proses registrasi maka dapat dilakukan desk registrasi untuk percepatan	Sudah dilakukan tindak lanjut: Terkait adanya peretasan pada Bulan Juni, sudah diberikan kompensasi berupa desk registrasi sebanyak 4 kali	1. Sudah dilaksanakan	
3	Mensosialisasikan peraturan dari pusat hingga ke daerah-daerah	1. Sudah Dilakukan Sosialisasi dan Desk Registrasi di daerah, akan ditambahkan intenfisifikasi dan penambahan materi terkait regulasi 2. Akan dilakukan Sosialisasi tentang Pemenuhan Komitmen Menengah Rendah (MR)		1. Sudah dilaksanakan 2. TW III 2023	
4	Pengembangan sistem agar lancar dan tidak ada down lagi	Meningkatkan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) untuk masuk ke pengembangan sistem selanjutnya Yaitu: a. Pembuatan Fitur Registrasi Ulang Pangan Olahan	Dilakukan rapat monap secara rutin	TW II Tahun 2024	

NO	SARAN RESPONDEN YANG PERLU DITINDAKLANJUTI	RENCANA AKSI TINDAK LANJUT	Keterangan	TARGET WAKTU PENYELESAIAN	PROGRES RENCANA AKSI
		b. Penambahan Fasilitas untuk menginput masa berlaku sertifikat			
WAKTU PENYELESAIAN					
5	Untuk produk menengah rendah : penilaian label mohon tetap dilakukan dengan jangka waktu < dari 12 bulan (estimasi 2-3 bulan) . Dan pemberitahuan dilakukan by sistem dan ada notifikasi by email. Mohon segera di terbitkan juknis, jika label yang di cetak sesuai surat komitmen belum sesuai maka bagaimana grace periode nya untuk pembatalan NIE nya .	Sedang ada penyusunan kajian terkait penilaian Menengah Rendah		TW III 2023	
6	Mempercepat Waktu evaluasi dokumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sedang dilakukan kajian untuk pembatasan pengajuan registrasi pangan olahan 2. Rencana dilakukan stock opname per bulan 3. Pemberian insentif berupa pemotongan SLA (untuk produk ekolabel yang telah memiliki sertifikat ekolabel) 		<ol style="list-style-type: none"> 1. TW II Tahun 2024 2. TW IV 2023 3. TW IV 2023 	
BIAYA/TARIF					
PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					

NO	SARAN RESPONDEN YANG PERLU DITINDAKLANJUTI	RENCANA AKSI TINDAK LANJUT	Keterangan	TARGET WAKTU PENYELESAIAN	PROGRES RENCANA AKSI
7	Memperbanyak kegiatan jemput bola, coaching, desk registrasi dan sosdesk	1. Sudah diakomodir di kegiatan jemput bola, dan akan dikoordinasikan dengan UPT pelaksananya		1. Sudah dilaksanakan	
8	Mohon disediakan fasilitator atau evaluator di setiap propinsi agar kami di daerah mudah mengakses konsultasi.	1. Koordinasi dengan UPT bahwa sudah terdapat fasilitator di setiap UPT 2. Pengumuman di sosial media bahwa telah terdapat fasilitator di setiap UPT		1. TW I tahun 2024 2. TW IV Tahun 2023	
PERILAKU PELAKSANA					
9	Ada beberapa petugas yang jutek, mohon untuk lebih baik lagi	1. Akan dilakukan training core value Berakhhlak 2. Arahan saat Morning dan After Duty Briefing		1. TW II tahun 2024 2. Sudah dilaksanakan	
KOMPETENSI PELAKSANA					
10	Tidak mengganti-ganti petugas dalam evaluasi	1. Sedang berproses untuk diakomodir di sistem dalam pembagian aju yang kategorinya sama, jenis sama hanya perbedaan variasi 2. Sedang dilakukan kajian terkait pembagian aju		1. Sudah dilaksanakan 2. TW IV 2023	
11	Perlu keseragaman penilaian dari evaluator	Pengaturan evaluator dibuat berjenjang dari evaluasi tahap pertama dan verifikasi untuk kontrol evaluasi .		Sudah dilaksanakan	

NO	SARAN RESPONDEN YANG PERLU DITINDAKLANJUTI	RENCANA AKSI TINDAK LANJUT	Keterangan	TARGET WAKTU PENYELESAIAN	PROGRES RENCANA AKSI
		<p>Untuk meminimalisir perbedaan persepsi antara satu evaluatordengan evaluator lainnya, dilakukan langkah- langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengefektifkan grup mentoring 2. Pencerahan rutin 3. Pedoman penilaian dan FAQ 4. Updating informasi kegiatan / program direktorat berkala untuk menyatukan persamaan persepsi 5. Melaksanakan traning hard competency 			
PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					
12	Memperbanyak jalur konsultasi seperti live chat , call center dan Konsultasi Online	<p>1. RPO meningkatkan pelaksanaan Intensifikasi Penilaian Permohonan Registrasi Pangan Olahan Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha sekaligus menyelenggarakan desk bagi pelaku usaha yang sedang berproses.</p> <p>2. RPO membuat konten media sosial yang terus diupdate secara berkala terkait kendala yang paling sering dialami oleh pendaftar untuk memberikan informasi yang lebih luas kepada para pelaku usaha</p> <p>3. Selain itu RPO juga melaksanakan kegiatan Pelatihan Registration Officer Pangan Olahan secara bertahap untuk</p>		<p>1. Sudah dilaksanakan</p> <p>2. Sudah dilaksanakan</p> <p>3. Sudah dilaksanakan</p>	

NO	SARAN RESPONDEN YANG PERLU DITINDAKLANJUTI	RENCANA AKSI TINDAK LANJUT	Keterangan	TARGET WAKTU PENYELESAIAN	PROGRES RENCANA AKSI
		meningkatkan Skill dan Pengetahuan para registration officer dalam melakukan proses registrasi.			
13	Agar diberi nomor antrian dalam pelayanan chat online, sehingga lebih pasti kami mendapatkan pelayanan	Untuk memudahkan akses konsultasi melalui Live chat dan Konsultasi online, saat ini sedang dilakukan pengembangan Subsite Registrasi Pangan Olahan dengan menambahkan fitur nomor antrian, sehingga pelaku usaha mendapatkan kepastian jam layanan		TW IV 2023	
SARANA DAN PRASARANA					
14	Untuk disediakan komputer atau laptop untuk memudahkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akan diakomodir dan dipasang kembali karena saat sebelumnya ada renovasi ruang yanblik 2. Akan dikomunikasikan dengan panitia pelaksana untuk desk registrasi di daerah 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah diinstall 1 komputer di ruang yanblik dan akan diusulkan untuk diadakan di tahun 2024 2. TW I 2024 	