



OT.03.04.12A.12A5.09.23.29

Laporan Pelaksanaan

# Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023

# SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.  
NIP : 19690718 199603 1 001  
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Bandung  
Unit Kerja : Balai Besar POM di Bandung

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.

Bandung, 21 September 2023  
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan  
di Bandung



Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.

# DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II.....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
<b>BAB III.....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV.....</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.2 Tren Nilai SKM.....	14
<b>BAB V.....</b>	<b>15</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>16</b>
1. Kuesioner.....	16
2. Hasil Olah Data SKM.....	21
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	41

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi. 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.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Bandung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Balai Besar POM di Bandung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan aplikasi SAPA APIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Bandung yaitu:

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

harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

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

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *offline* dan *online* dilakukan di lokasi unit pelayanan dan tautan langsung ke aplikasi SAPA APIP <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandung> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari-April 2023	54
2.	Pengumpul Data/Pengisian Kuesioner	08 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 Balai Besar POM

di Bandung. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai Permen PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Bandung tahun 2023:

No	Jenis Pelayanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2022	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal (dihitung berdasarkan formula Krejcie & Morgan)	Target responden setelah penyesuaian
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	73	19	18	24
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	20	5	5	5
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	10	3	3	3
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	11	3	3	3
5	Pengujian Obat dan Makanan	34	9	9	11
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	2091	523	222	223
7	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap.	26	7	7	7
8	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	22	6	6	7
9	Surat keterangan ekspor Obat dan Makanan	10	3	3	3
<b>Jumlah</b>		<b>2297</b>	<b>578</b>	<b>276</b>	<b>286</b>

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 286 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki laki	146	51,05 %
		Perempuan	140	48,95 %
2	PENDIDIKAN	SMA sederajat	56	19,58 %
		D1/D2/D3	30	10,49 %
		D4/S1	158	55,24 %
		S2/Profesi/S3	42	14,69 %
3	PEKERJAAN	Wiraswasta	98	34,27 %
		Pegawai swasta	111	38,81 %
		ASN/PNS/Polri	14	4,90 %
		Perusahaan jasa kepengurusan kepabeaan	6	2,10 %
		Lainnya (Pegawai BUMD/BUMN (3); Pelajar/Mahasiswa (36); Peneliti/dosen (1) dan Lainnya (17))	57	19,93 %
4	Usia	≤25 tahun	67	23,43 %
		26-30 tahun	61	21,33 %
		31-35 tahun	40	13,99 %
		36-40 tahun	42	14,69 %
		≥41 tahun	76	26,57 %

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPA APIP dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	91,67	93,06	91,67	94,44	94,44	95,83	97,92	94,44	93,06	94,06
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	86,67	86,67	87,78	86,67	86,67	90,00	93,33	90,00	90,00	88,64
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	100,00	94,44	94,44	94,44	100,00	100,00	100,00	100,00	94,44	97,53
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	94,44	94,44	94,44	94,44	94,44	94,44	100,00	94,44	94,44	95,06
Pengujian Obat dan Makanan	96,97	95,45	97,47	98,48	98,48	96,97	95,45	96,97	93,94	96,69
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	89,39	90,58	91,48	90,51	90,66	93,35	95,37	93,20	90,88	91,71
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap.	90,48	95,24	93,65	95,24	95,24	95,24	97,62	95,24	92,86	94,53
Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	83,33	85,71	89,68	92,86	85,71	97,62	100,00	92,86	83,33	90,12
Surat keterangan ekspor Obat dan Makanan	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	90.98	89.98	-1,00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.08	91.08	0
U3	Waktu Penyelesaian	91.83	91.82	-0,01
U4	Biaya/Tarif	91.32	91.43	+0,11
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.67	91.43	-0,24
U6	Kompetensi Pelaksana	94.15	93.94	-0,21
U7	Perilaku Pelaksana	95.80	95.86	+0,06
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94.01	93.59	-0,42
U9	Sarana dan Prasarana	91.53	91.20	-0,33
Nilai SKM Unit Layanan		92,37	92.26	-0,11

Keterangan:

- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
- : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan 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 aksi tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 13 September 2023. Ada pula pembahasan hasil SKM pada Forum Konsultasi Publik (FKP) Standar Pelayanan Publik bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 31 Juli 2023 dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) pada tanggal 05 Juli 2023.

Rencana aksi tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana tindak lanjut	Timeline	Penanggung jawab
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Waktu Penyelesaian	<i>Timeline</i> penerbitan Sertifikat tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.	Melakukan sosialisasi <i>timeline</i> evaluasi Izin Penerapan CPPOB.	November 2023	Tim Sertifikasi
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	Kurangnya sosialisasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.	Melakukan sosialisasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.	November 2023	Tim Sertifikasi
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	Waktu Penyelesaian	<i>Timeline</i> penerbitan Sertifikat tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.	Melakukan sosialisasi <i>timeline</i> evaluasi Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A.	November 2023	Tim Sertifikasi

No	Jenis Layanan	Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana tindak lanjut	Timeline	Penanggung jawab
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Kompetensi Pelaksana	Belum semua petugas pelayanan memiliki kompetensi terkait CPKB.	Melaksanakan peningkatan kompetensi petugas layanan terkait CPKB.	Desember 2023	Tim Sertifikasi
5	Pengujian Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana	Ada keterbatasan fasilitas khusus untuk <i>customer</i> seperti lahan parkir.	Pengaturan dan penataan lahan parkir khusus untuk <i>customer</i>	November 2023	Tim Pengujian
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Pelanggan belum memahami persyaratan Layanan Informasi dan Pengaduan.	Sosialisasi melalui media sosial persyaratan Layanan Informasi dan Pengaduan.	November 2023	Tim Infokom
7	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap.	Persyaratan	Kurangnya sosialisasi persyaratan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap.	Melakukan sosialisasi persyaratan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap.	November 2023	Tim Sertifikasi
8	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Persyaratan	Kurangnya sosialisasi persyaratan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Melakukan sosialisasi persyaratan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	November 2023	Tim Sertifikasi
9	Surat keterangan ekspor Obat dan Makanan	-	-	-	-	-

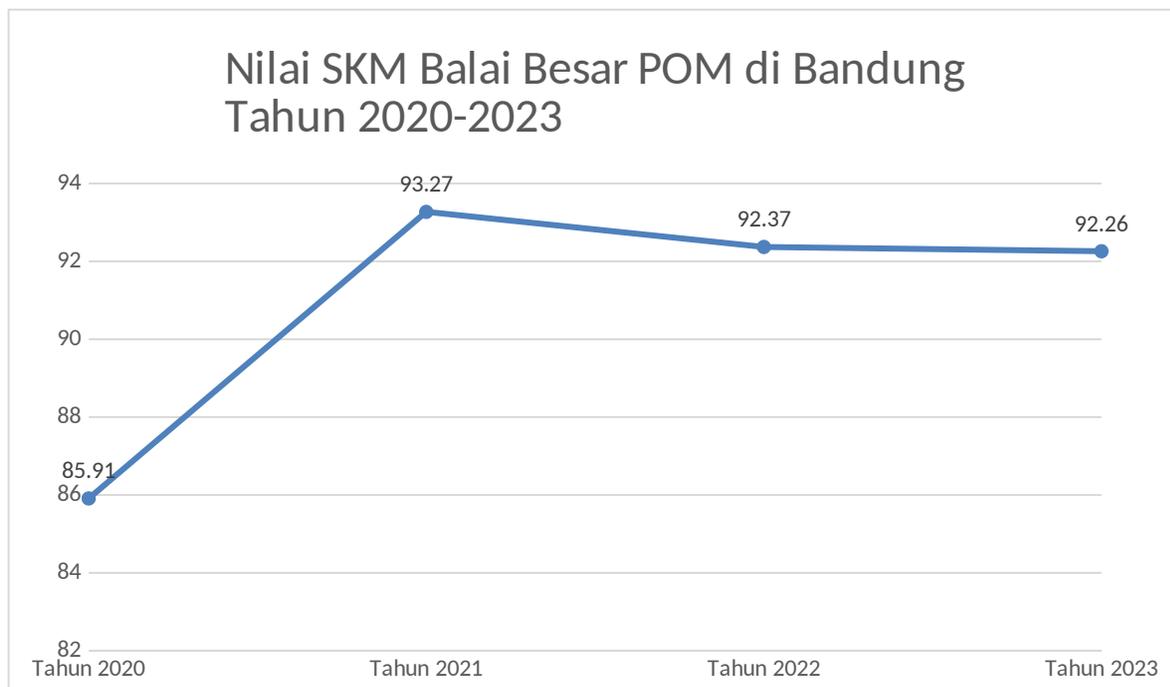
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa masukan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak lanjut	Timeline	Penanggung jawab
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sudah Bagus, bisa dilakukan <i>refreshment</i> pengetahuan rutin untuk perusahaan yang sudah mendapatkan IP CPPOB.	Melakukan sosialisasi IP CPPOB kepada pelanggan.	November 2023	Tim Sertifikasi
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sudah sangat bagus tetapi tetap harus dibuka layanan <i>by phone</i> .	Melakukan sosialisasi media konsultasi di BBPOM di Bandung terkait layanan sertifikasi.	November 2023	Tim Sertifikasi
3	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Informasi waktu kunjungan kurang jelas jamnya.	Penyampaian waktu kunjungan kepada pelanggan pada saat konfirmasi kesediaan audit.	November 2023	Tim Sertifikasi
4	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Mohon respon <i>mail</i> secara cepat.	Melakukan sosialisasi media konsultasi di BBPOM di Bandung terkait layanan sertifikasi.	November 2023	Tim Sertifikasi
5	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Mengenai respon/ kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan diharapkan lebih cepat lagi responnya. (untuk layanan persetujuan denah).	Melakukan sosialisasi terkait jenis layanan publik BPOM.	November 2023	Tim Sertifikasi
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Parkir kurang.	Halaman parkir ditata kembali	November 2023	Tim Infokom
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Untuk lebih mempercepat proses penilaian pengajuan sertifikasi CPPOB.	Saran terkait dijadikan saran ke layanan penilaian CPPOB.	November 2023	Tim Infokom
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Untuk konsultasi meja yang disediakan kurang lebar, bisa ditambah pelebaran supaya bisa nyaman untuk menulis/membuka laptop.	Mengajukan nota dinas ke Tata Usaha terkait sarana dan prasarana di ruang layanan publik.	November 2023	Tim Infokom

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak lanjut	Timeline	Penanggung jawab
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	semoga konsul <i>by phone</i> bisa dihubungkan dengan petugas yang melayani sebelumnya.	Layanan melalui telepon bisa dihubungkan ke petugas yang melayani awal, apabila pelanggan mengingat nama petugas yang awal menerima pelanggan.	November 2023	Tim Infokom
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sudah sangat baik, masukannya untuk kegiatan secara online perlu ada sarana yang mendukung seperti mic yang lebih bagus agar suaranya terdengar jelas dan tidak terlalu kecil.	Perangkat layanan online ditingkatkan, dengan membeli alat headset.	November 2023	Tim Infokom
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Harapannya jawaban yang diberikan lebih detail.	Peningkatan kemampuan petugas dengan mengikuti webinar secara daring atau luring.	November 2023	Tim Infokom
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Respon <i>chat</i> WA / chat via Web lebih ditingkatkan.	Sosialisasi jangka waktu layanan informasi melalui <i>chat</i> WA.	November 2023	Tim Infokom
13	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Terimakasih atas waktu layanan yang cepat Saran yang kami sampaikan mungkin informasi yang disampaikan tidak hanya ke kantor pusat, tapi ke PJT juga.	Pada saat penyampaian konfirmasi kesediaan audit kepada pelanggan melibatkan PJT.	November 2023	Tim Sertifikasi

## 4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas pada tahun 2023, ada peningkatan nilai SKM dibandingkan tahun 2020 yaitu 85,91 menjadi 93,26. Pada tahun 2023 ada penurunan nilai SKM dibandingkan tahun 2022 yaitu 92,37 menjadi 92,26 sehingga diperlukan adanya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Balai Besar POM di Bandung. Namun capaian nilai SKM tahun 2023 sebesar 92,26 masih di atas target nilai SKM Balai Besar POM di Bandung sebesar 91,00.

## **BAB V KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Februari hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Bandung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,26. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Besar POM di Bandung menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu a. Persyaratan; b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; dan c. Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu a. Perilaku Pelaksana; b. Kompetensi Pelaksana dan c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Bandung, 21 September 2023  
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan  
di Bandung



Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.