



BBPOM JAYAPURA
TAHUN 2023

**LAPORAN
PELAKSANAAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT
(SKM)**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.2 Tren Nilai SKM	13
BAB V.....	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuesioner.....	15

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Hermanto, S.Si., Apt., MPPM
NIP : 197103191999031002
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Jayapura
Unit Kerja : Balai Besar POM di Jayapura

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.

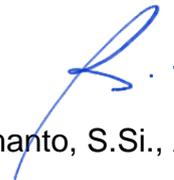
Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan 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.

Jayapura, 22 Agustus 2023

Kepala Balai Besar POM di Jayapura



Hermanto, S.Si., Apt., MPPM

NIP 197103191999031002

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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 BBPOM di Jayapura;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Balai Besar POM di Jayapura dilakukan oleh petugas pelayanan publik fungsi Infokom.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP melalui tautan bit.ly 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 Jayapura yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui aplikasi SapaAPIP melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJayapura> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari – April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei - 9 Agustus 2023	63
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei - Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III – Minggu II September Agustus 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 Jayapura. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimal sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Jayapura tahun 2023.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	3	2
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	3	2
3	Pengujian Obat dan Makanan	100	26
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	48	12
5	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1	1
Jumlah			43

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 43 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	33	77%
		PEREMPUAN	10	23%
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	26	60%
		DI/D2/D3	1	2%
		D4/S1	11	26%
		S2/Profesi/S3	5	12%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	27	63%
		Pegawai BUMN/Swasta	3	7%
		Wiraswasta	6	14%
		Pelajar/Mahasiswa	5	11%
		Lainnya	2	5%
4	Usia	≤25 Tahun	13	36%
		26-30 Tahun	12	33%
		31-35 Tahun	4	11%
		36-40 Tahun	5	14%
		>40 Tahun	2	6%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SapaAPIP/Inspektorat BPOM 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	100	100	91,67	100	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	94,44
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	41,67	50	72,22	75	83,33	91,67	91,67	83,33	83,33	74,69
Pengujian Obat dan makanan	91,03	91,67	90,17	89,74	89,10	91,67	91,67	89,74	87,18	90,22
Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	95,83	91,67	88,43	90,28	91,67	90,28	95,83	94,44	88,89	91,92
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	66,67	66,67	77,78	83,33	83,33	100	100	100	83,33	84,57

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/turun	
U1	Persyaratan	83,91	89,92	↑	6,01
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	85,63	89,53	↑	3,90
U3	Waktu Penyelesaian	89,66	88,63	↓	1,03
U4	Biaya/Tarif	90,80	89,53	↓	1,27
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,80	89,53	↓	1,27
U6	Kompetensi Pelaksana	91,95	91,47	↓	0,48
U7	Perilaku Pelaksana	93,10	93,02	↓	0,08
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,38	91,09	↓	0,29
U9	Sarana dan Prasarana	87,36	87,60	↑	0,24
Nilai SKM Unit Layanan		89,40	90,04	↑	0,64

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 serta saran/kritik yang disampaikan telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut

- Pelanggan masih kurang memahami bahwa dalam proses pelayanan diperlukan dokumen pendukung serta persetujuan terhadap persyaratan administrasi misalnya Surat Pengantar/Permohonan Uji, Surat Pengajuan dan Dokumen Kaji Ulang Permintaan Uji. Walaupun surat-surat tersebut telah disediakan di loket pelayanan sehingga pelanggan tinggal menyetujui saja.
- Pelaku usaha menginginkan proses pengurusan ijin edar dipermudah. Dalam proses pelayanan disampaikan syarat-syarat permohonan ijin edar produk sesuai dengan peraturan perundang-undangan disamping itu telah tersedia kemudahan akses melalui aplikasi atau secara elektronik serta batas waktu setiap permohonan telah ditetapkan.
- Berikut rekapitulasi saran/kritik dari responden :

Semoga dalam kepengurusan CDOB untuk pengusaha pbf bisa saling membantu.
1.Penambahan tenaga dalam Pelayanan publik saat survei dan koreksi dalam memenuhi persyaratan penerbitan CDOB sehingga dalam proses pengurusan membutuhkan waktu yg lebih cepat dan tepat waktu 2. Perlunya sosiaalisasi dalam proses percepatan Waktu yg harus diselesaikan penerbitan CDOB
Penyampaian sangat jelas dan menarik
Terima kasih atas pelayanannya respon yg sangat baik
Saya sangat puas dengan pelayanan dari BPOM Jayapura
Ijin saran & Masukan: Untuk Jawaban Ahli yang ditunjuk sesuai Surat Pelaksanaan Tugas dari Balai Besar POM Jayapura, agar mungkin bisa menambahkan jawaban ² yang lebih kongkrit dalam arti sesuai dengan Uji Sampel
Mohon Pembayaran di lakukan di Balai Pom, agar kami tidak keluar dari balai Pom dan mengantri di bank lagi..
Tetap di pertahankan bila perlu di kembangkan terus mejadi makin lebih baik

Pelayanan mantap, pertahankan BPOM mitra polri
Tetap konsisten dalam pelayanan yg baik.
Semoga semakin sukses kedepannya
Trimakaaaih untuk pelayanannya yang memuaskan
Kalau bisa hasil uji Labnya bisa d percepat 1 hari atau 2 hari
Sudah bagus agar dapat di pertahankan dan di tingkatkan
Terbaik
ditingkatkan lagi pelayanannya
Sangat baik
Good
Sangat puas dengan hasil uji dan pelayanan nya .
pertahankan kinerja
Pelayanan BPOM sangat memuaskan dan pertahankan ! Terima kasih BPOM. ?????????
Dari pengalaman pribadi dari beberapa instansi yg kami datangi pelayanan di BPOM kota Jayapura yg paling Excellent
Pelayan yg diberikan sangat T.O.P ?????
Untuk daerah 3T perlu dibuka kantor perwakilan bpom khususnya daerah provinsi baru..karena sangat dibutuhkan seperti di provinsi Papua pegunungan
Untuk daerah 3T perlu dibuka kantor perwakilan bpom khususnya daerah provinsi baru..karena sangat dibutuhkan seperti di provinsi Papua pegunungan
Perlu opsi utk pilhan jawaban, kurang tau atau tidak tay... krn ada pertanyaan seperti tentang peralatan yg lengkap atw tdk lengkap.. responden tdk tau kan.. ?????????
Memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi sukses selalu buat BPOM
Tetap Melayani dengan Hati dan Jujur
Sudah baik
Pelayanan yang diberikan sangat cepat dan responsif..Maju terus BBPOM Jayapura!
Pendampingan di perkuat shg pemohon cpt pinter

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 21 Agustus 2023.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan pada tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	2023		2024		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	TW I	TW II	
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik							
1	Persyaratan	Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline	√	√	√	√	Ketua Tim Kerja 2 Infokom (Naila Shufa, S.Farm., Apt)
		Memberikan pemahaman kepada pelanggan tentang persyaratan layanan ULPK/Pendampingan dan persyaratan teknis terkait sertifikasi isampaikan pada FKP tahun berikutnya)				√	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Review Standar Pelayanan (internal dan FKP)			√		Ketua Tim Kerja 2 Infokom (Naila Shufa, S.Farm., Apt)
		Membuat leaflet mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan publik	√				
		Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline	√	√	√	√	
3	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline	√	√	√	√	Ketua Tim Kerja 2 Infokom (Naila Shufa, S.Farm., Apt)
Pengujian Obat dan Makanan							
1.	Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana-prasarana			√		Ketua Tim UPP/Sarana dan Prasarana
2.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui	√	√	√	√	Ketua Tim Kerja 2 Infokom (Naila Shufa,

		media online/offline					S.Farm., Apt)
3	Biaya/Tarif	Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline	√	√	√	√	Ketua Tim Kerja 2 Infokom (Naila Shufa, S.Farm., Apt)
4	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sosialisasi kanal pengaduan, penyampaian saran.masukan melalui media online	√	√	√	√	Ketua Tim Kerja 2 Infokom (Naila Shufa, S.Farm., Apt)
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan							
1.	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline	√	√	√	√	Ketua Tim Kerja 2 Infokom (Naila Shufa, S.Farm., Apt)
2.	Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana-prasarana			√		Ketua Tim UPP/Sarana dan Prasarana
Izin Pemenuhan aspek CPOTB secara Bertahap							
1	Persyaratan	Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline	√	√	√	√	Ketua Tim Kerja 2 Infokom (Naila Shufa, S.Farm., Apt)
		Memberikan pemahaman kepada pelanggan tentang persyaratan layanan ULPK/Pendampingan dan persyaratan teknis terkait sertifikasi isampaikan pada FKP tahun berikutnya)				√	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Review Standar Pelayanan (internal dan FKP)			√		Ketua Tim Kerja 2 Infokom (Naila Shufa, S.Farm., Apt)
		Membuat leaflet mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan publik	√				
		Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline	√	√	√	√	

3	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline	√	√	√	√	Ketua Tim Kerja 2 Infokom (Naila Shufa, S.Farm., Apt)
Izin penerapan CPPOB							
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline	√	√	√	√	Ketua Tim Kerja 2 Infokom (Naila Shufa, S.Farm., Apt)

4.2 Trend Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelaksana 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. Trend tingkat kepuasan penerima layanan BBPOM di Jayapura dapat dilihat melalui tabel berikut :

No	Tahun	Nilai SKM	Naik/Turun jika dibandingkan tahun sebelumnya
1	2020	88,20	Naik, 2019 86,52
2	2021	91,76	Naik
3	2022	89,40	Turun
4	2023	90,04	Naik

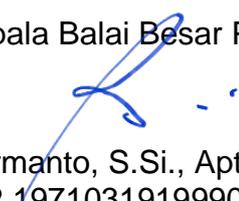
BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Jayapura, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,04. Nilai SKM BBPOM di Jayapura menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu (1) Sarana dan Prasarana, (2) Waktu Penyelesaian (3)Sistim, Mekanisme dan Prosedur;Biaya/Tarif;Produk Spesifikasi dan Jenis Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu (1) Perilaku Pelaksana, (2) Kompetensi Pelaksana dan (3) Penanganan Pengaduan, Saran serta Masukan.

Jayapura, 22 Agustus 2023

Kepala Balai Besar POM di Jayapura


Hermanto, S.Si., Apt., MPPM
NIP. 197103191999031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner (link)

<https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJayapura>

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

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

Keterangan Responden

Tgl: 2023-05-11 06:41:54

Nama Lengkap: _____

Umur: Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan

No. HP: _____
This value is required.

Pendidikan Terakhir: D1/D2/D3
=<= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama: D1/D2/D3
D4/S1
S2/Profesi/S3

Pekerjaan Utama: Lainnya
Pelajar /mahasiswa
Peneliti/dosen
PNS/TNI/Polri
Pegawai BUMN/D
Pegawai swasta
Wiraswasta
Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas: _____

Top Selanjutnya >

Top Selanjutnya >

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima: Pengujian Obat dan Makanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik

Presentase tahapan penyelesaian: Pengujian Obat dan Makanan
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik

Presentase tahapan penyelesaian: 100

< Kembali Selanjutnya >

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

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

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

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

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai

- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik

(tulisan atau verbal) ?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju

- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

KembaliSelanjutnya

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju

- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Silahkan isi kolom dibawah ini

[← Kembali](#)

[Simpan](#)