

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA
PANGAN OLAHAN

NOTA DINAS

NOMOR: OT.03.04.55.08.24.494

Yth : Kepala Biro Hukum dan Organisasi
Dari : Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan
Hal : Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2024
Tanggal : 9 Agustus 2024

Menindaklanjuti Surat Dinas Plh. Kepala Biro Hukum dan Organisasi Nomor B-OT.03.04.22.07.24.137 tanggal 05 Juli 2024 Hal Perpanjangan Pelaksanaan dan Pelaporan SKM BPOM Tahun 2024, terlampir kami sampaikan laporan hasil pelaksanaan SKM Direktorat PMPUPO Tahun 2024. Kami sampaikan juga bahwa laporan telah kami unggah pada aplikasi <https://sapaapip.pom.go.id>.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Ema Setyawati 

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	18

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ema Setyawati, S.Si., Apt., ME

NIP : 19690107 199603 2 001

Jabatan : Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan

Unit Kerja : Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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, 9 Agustus 2024

Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan
Pelaku Usaha Pangan Olahan,



Ema Setyawati, S.Si., Apt., ME 

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. Libatan 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 Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan 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

- 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 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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 SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada link aplikasi SAPA APIP <https://bit.ly/skmkonsulmaspluspanganolahan/> 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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 hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6. Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7. Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://bit.ly/skmkonsulmaspluspanganolahan/> pada waktu pelaksanaan layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	19 HK
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8 HK
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	62 HK
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	72 HK
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	15 HK

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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. Berikut jumlah populasi dan sampel Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan tahun 2024:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Konsultasi untuk Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	330	68

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 68 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	18	26,5%
		Perempuan	50	73,5%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	11	16,2%
		D1/D2/D3	5	7,3%
		D4/S1	34	50%
		S2/Profesi/S3	18	26,5%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	21	30,9%
		Pegawai BUMN/D	1	1,5%
		Pegawai Swasta	5	7,3%
		Wiraswasta	19	27,9%
		Pelajar/Mahasiswa	4	5,9%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	1	1,5%
		Lainnya	17	25%
4	Usia	≤ 25 Tahun	6	8,8%
		26 – 30 Tahun	9	13,2%
		31 – 35 Tahun	5	7,4%
		36 – 40 Tahun	12	17,7%
		≥ 41 Tahun	36	52,9%

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
Konsultasi untuk Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	91,67	91,67	91,50	91,67	91,91	91,91	92,89	91,91	92,16	91,92

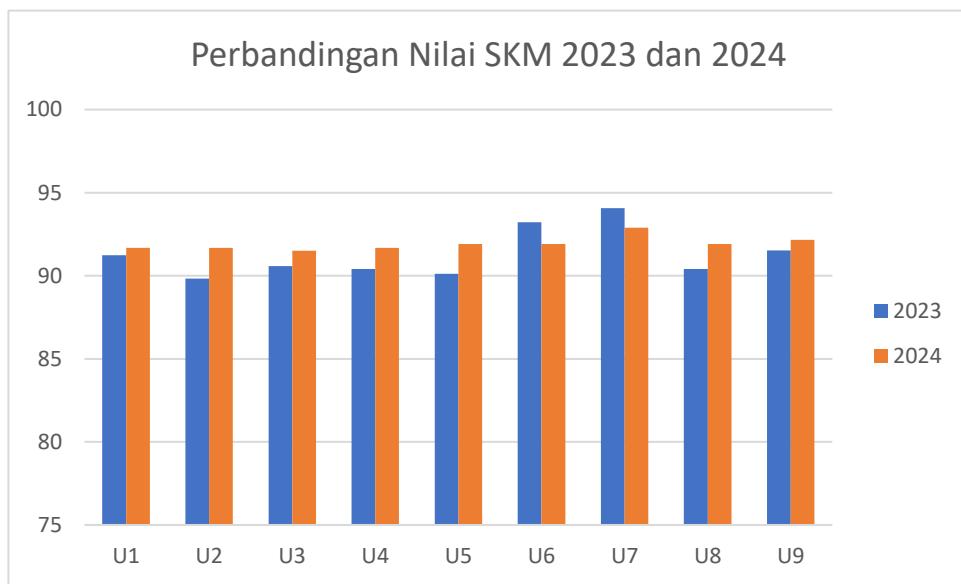
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan			2023	2024	Naik/Turun
U1 Persyaratan			91,24	91,67	0,43
U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			89,83	91,67	1,84
U3 Waktu Penyelesaian			90,58	91,50	0,92

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U4	Biaya/Tarif	90,4	91,67	1,27
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,11	91,91	1,8
U6	Kompetensi Pelaksana	93,22	91,91	-1,31
U7	Perilaku Pelaksana	94,07	92,89	-1,18
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,4	91,91	1,51
U9	Sarana dan Prasarana	91,53	92,16	0,63
Nilai SKM Unit Layanan		91,26	91,92	0,66

Keterangan:

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



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 91,50. Selanjutnya Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur serta Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah dengan nilai 91,67. Meskipun unsur-unsur tersebut mendapatkan nilai terendah, namun nilai unsur tersebut masih termasuk kategori A atau sangat baik.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi yaitu 92,89, selanjutnya sarana prasarana dengan nilai 92,16 serta produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 91,91.

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

- a) "Alur persyaratan perizinan SPP-IRT agar disediakan di website. Pelayanan live chat sudah sangat baik"
- b) Diharapkan ada layanan konsultasi langsung berupa video-suara

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Alur persyaratan perizinan SPP-IRT telah tersedia di subsite SPP-IRT, namun masih dalam bentuk panduan yang menjadi satu dengan informasi lainnya, sehingga informasi terkait alur persyaratan perizinan tidak langsung terlihat oleh pengguna layanan. Selain itu, di subsite sppirt.pom.go.id sudah tersedia fitur simulasi pendaftaran SPP-IRT.
- 2) Layanan konsultasi yang disediakan Direktorat PMPUPO berupa *live chat (online)* dan *offline* di Gedung Athena BPOM. Untuk layanan suara sudah disediakan layanan melalui saluran telepon. Informasi mengenai layanan melalui saluran telepon belum sepenuhnya tersampaikan kepada pelanggan, sehingga perlu dipublikasikan kembali. Selain itu, Direktorat PMPUPO sudah memiliki program SMERA (*Small Medium Enterprises Regulatory Assistance*). Program ini bertujuan untuk mendampingi UMK Pangan Olahan dalam penerapan CPPOB secara virtual melalui aplikasi *zoom meeting* atau *videocall*.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan pada tanggal 9 Juli 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Konsultasi untuk Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	Waktu Penyelesaian	Kurangnya informasi terkait waktu penyelesaian layanan Dit. PMPUPO	Sosialisasi terkait waktu penyelesaian layanan di berbagai media	Desember 2024	Pokja Yanblik dan Ketua Tim di lingkungan Direktorat PMPUPO
2		Persyaratan	Kurangnya informasi terkait persyaratan layanan Dit. PMPUPO	Sosialisasi terkait waktu penyelesaian layanan di berbagai media	Desember 2024	Pokja Yanblik dan Ketua Tim di lingkungan Direktorat PMPUPO
3		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya informasi terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan Dit. PMPUPO	Sosialisasi terkait waktu penyelesaian layanan di berbagai media	Desember 2024	Pokja Yanblik dan Ketua Tim di lingkungan Direktorat PMPUPO
4		Biaya/Tarif	Kurangnya informasi terkait biaya/tarif di layanan Dit. PMPUPO	Sosialisasi terkait biaya/tarif yang gratis di berbagai media	Desember 2024	Pokja Yanblik dan Ketua Tim di lingkungan Direktorat PMPUPO

Sosialisasi di berbagai media antara lain:

- sosialisasi pada kegiatan
- sosialisasi melalui e-kiosk
- sosialisasi melalui media sosial/subsite
- sosialisasi melalui media cetak/leaflet

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Konsultasi untuk Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	Alur persyaratan perizinan SPP-IRT disediakan di website	Publikasi dan sosialisasi terkait alur persyaratan SPP-IRT dan fitur simulasi SPP-IRT di subsite sppirt.pom.go.id	Desember 2024
2		Layanan konsultasi langsung berupa Video/Suara	Publikasi layanan telepon dan program SMERA	Desember 2024

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil 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 Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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 2024 pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan.

BAB V **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM = 91,92. Nilai SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur serta Biaya/Tarif. Meskipun unsur-unsur tersebut mendapatkan nilai terendah, namun nilai unsur tersebut masih termasuk kategori A atau sangat baik.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Sarana Prasarana serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.
4. Direktorat PMPUPO akan menindaklanjuti hasil SKM 2024 sesuai *timeline* yang telah ditentukan dalam rangka melakukan perbaikan berkelanjutan.

Jakarta, 9 Agustus 2024
Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku
Usaha Pangan Olahan



(Ema Setyawati, S.Si., Apt., ME)
NIP. 19690107 199603 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

<https://bit.ly/skmkonsulmaspluspanganolahan/>

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan
Konsultasi untuk masyarakat dan pelaku usaha pangan olahan
Tahun 2024

1 RESPONDEN Keterangan Identitas **2 KUE-SIONER** A. Kualitas Pelayanan Publik **3 KUE-SIONER** B. Persepsi Anti Korupsi **4 SARAN & MASUKAN** Selanjutnya

Keterangan Responden

Name Lengkap: _____

Umur: _____

Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan

No. HP: _____

Pendidikan Terakhir: <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama: Pelajar/mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas: _____

Presentase tahapan penyelesaian Layanan: Hitungan dalam %

Selanjutnya >

2. Hasil Olah Data SKM

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		U9	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11							
1	Petrus Tjandrasa	46	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	Christopher Jenaro	22	Laki-laki	< SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	Muhammad Rafi	22	Laki-laki	< SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
4	Sri Lestari	45	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
5	Metta Hangga Lestari	30	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	Aqiedah Wahyuni	49	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	Sirojudin Latif	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	HAFIZH ACHMAD WILLDHAN	28	Laki-laki	S1	Pegawai BUMN/D	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	Ni Nyoman Darmini, S.Farm.,Apt.	37	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	Selvi Afredita	45	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	A“yuni Lulu“ Nadifah	21	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
12	Rini Gustini	34	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
13	Widawati	27	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
14	Aam Komalasari	44	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
15	Kartini	37	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	Ni Kadek Mira Cahyani	21	Perempuan	< SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	Dyah Puspitorini	48	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	
18	SATRYA YUDHA WIBOWO	51	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	
19	Miftahur Rizkiyah	31	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	
20	I Wayan Sutrisna	39	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
21	Dra Christine K Purnama	63	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
22	Yuniyanti	48	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
23	Lina Marlina, S.Pd.I	44	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
24	Arlinah	36	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
25	Rinaldi Nuzirwan	51	Laki-laki	< SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
26	Endang Wartiningsih, A.Md	53	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	Nadia Syafiqoh Fahmi S.Akun	27	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
28	M SAHLAN HASAN	39	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	Ooy Khadijah, SE	58	Perempuan	S1	Wiraswasta	4	5	4	5	5	5	6	5	6	5	5
30	muhamad Rahman	54	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Lainnya	5	5	5	4	4	6	6	5	5	4	5
31	Maimunah, S.Ag	48	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	5	4	6	5	5	5	5	6
32	Kartika Pemilia Lestari, S.I.P., MPI	42	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4
33	Agus AM	49	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
34	Purwanto, S.I.Kom., C.PE	32	Laki-laki	S1	Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Juwita Hati	41	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
36	DHANANG TULUS WICAKSONO	42	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	Lita pramudita	27	Perempuan	S1	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	Ismiyati	52	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
39	Sri Agus S	60	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	Diana Dwi Purwani	43	Perempuan	S1	Lainnya	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	6
41	Puji Astuti	39	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	Triana Nurhayati	47	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
43	Ivana	38	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	NURUL UMI MUSLIMAH	23	Perempuan	S1	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	Fitria Ardiani	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
46	Sri Budiaty	58	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	Oki Nurahman	27	Laki-laki	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6
48	Galuh Fatikha Briliantina	27	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6
49	Tri Wahyuni	42	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5
50	Umi Masruroh	37	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
51	Puji Rahayu	29	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	6
52	Khairiyah Rahmi Purwanti	37	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	6
53	Sukesti Nuswantari	52	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5
54	Niluh Kasiani Sandh	65	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	4	6	6	6	6	5	6	6	5
55	Lily	51	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6
56	Purwari Mulyanng Aji Prihati, S.TP	41	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
57	MEYBY CHRISTIAN KEREH	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5
58	Aura Rezky Atisyah	23	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	Yunita Puspitasari Uda'a, SKM	34	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	6	6	5	4	5	6	6	5	5
60	Akhmad, SKM, MKM	45	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	NOOR USMAN ISMAIL	33	Laki-laki	S1	Lainnya	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6
62	Rahmatia	40	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	Sadli, S.Si	42	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	apt. Arfiana Gobel S.Si	37	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	Monalisa Ibrahim, S.Pd. M.Pd	42	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	Dian Purnama Sari, S.Farm, Apt	41	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	Mirsa Auliah, S.Si, Apt	43	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
68	Dhardha Swastari Zarokh	47	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		91,67
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		91,67
U3	3	Waktu Pelayanan	91,67	91,50
	4	Waktu Penyelesaian	91,67	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	91,18	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		91,67
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		91,91
U6	8	Kompetensi Petugas		91,91
U7	9	Perilaku Petugas		92,89
U8	10	Penanganan Pengaduan		91,91
U9	11	Sarana dan Prasarana		92,16
Total				91,92

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

<p align="center">BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Jl. Persekutuan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 42878701, 42803516, 4259624 Fax : 42878701 E-mail : topompv@gmail.com ; website : www.pom.go.id</p> <hr/> <p align="center">KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN DEPUTI BIDANG PENGAWASAN PANGAN OLAHAN BADAN POM RI NOMOR : OT.03.03.55.03.24.35</p> <p align="center">TENTANG TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN TAHUN 2024</p> <p>MENIMBANG : Bawa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima perlu menetapkan Keputusan Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan tentang Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan.</p> <p>MENGINGAT : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5360); 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 249, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 6442); 6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);</p>	7. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik [Good Manufacturing Practices]; 8. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 9. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 10. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 11. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.04.12.2206 Tahun 2012 tentang Cara Produksi Pangan yang Baik untuk Industri Rumah Tangga; 12. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.04.12.2207 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemerkasaan Sarana Produksi Pangan Industri Rumah Tangga; 13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 15. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);
---	---

<p>16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2002 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah dan Badan</p> <p>17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Berdaerah Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611;</p> <p>MEMUTUSKAN</p> <p>MENETAPKAN : KEPUTUSAN DIREKTUR PEMERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN DEPUTI BIDANG PENGAWASAN PANGAN OLAHAN BADAN POM TENTANG TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PEMERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN</p> <p>Pertama : Tim Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Direktur Pemerdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan (WMD) yang berfungsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mengelola Manajemen On Duty (DMOD) yang bertugas: b. Sebagai perwakilan unit untuk memberikan informasi, menangani keluhan konsumen dan menangani permasalahan yang terjadi pada saat jam tugasnya (yang tidak termasuk dalam DMOD) yang adalah tanggung jawab pelaksanaan tugasnya. c. Menjadi solusi penyediaan kemasan dengan metode yang disesuaikan dengan kondisi saat kejadian. d. Penyelesaian solusi dapat melalui petugas layanan publik harus atau dilakukan langsung kepada pelanggan setelah selesai tugasnya. e. WMD bertugas secara mingguan sesuai jadwal yang ditetapkan. f. Membuat laporan sebagai WMD yang meliputi catatan kemasan khusus yang ditangani pada saat bertugas atau catatan lainnya. <p>Kedua : Tim Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Direktur Pemerdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan Tahun 2024 dengan susunan tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;</p> <p>3. Petugas Pelayanan Publik yang bertugas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sebagai perwakilan unit untuk memberikan informasi, menangani keluhan konsumen dan menangani permasalahan substansi teknis yang terjadi pada saat jam tugasnya. b. Diketahui bahwa sebagian DMOD rencananya belum didehami saat menjemput pertanyaan pelanggannya. c. Penyelesaian solusi dapat melalui petugas layanan publik harus atau dilakukan langsung kepada pelanggan setelah selesai tugasnya. d. WMD bertugas secara mingguan sesuai jadwal yang ditetapkan. e. Mengelola manajemen untuk mengontrol kegiatan perusahaan di unit pada saat jam bertugas. f. Mengelola permasalahan publik baik yang online maupun offline selesai sebelum jam layanan publik dimulai. g. Meliputkan hasil pelayanan publik termasuk penyelesaian tugasnya setelah selesai tugasnya. <p>3. Petugas Pelayanan Publik yang bertugas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sebagai perwakilan unit untuk memberikan informasi, menangani keluhan konsumen dan menangani permasalahan substansi teknis yang terjadi pada saat jam tugasnya. b. Diketahui bahwa sebagian DMOD rencananya belum didehami saat menjemput pertanyaan pelanggannya. c. Meliputkan hasil pelayanan publik termasuk penyelesaian tugasnya setelah selesai tugasnya. d. Pemeliharaan Knowledge base tentang informasi yang terkait pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pemerdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan. 	<p>2. Daily Manager On Duty (DMOD) yang bertugas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sebagai perwakilan unit untuk memberikan informasi, menangani keluhan konsumen dan menangani permasalahan substansi teknis yang terjadi pada saat jam tugasnya (yang tidak dapat ditangani oleh petugas pelayanan publik harian). b. Diketahui bahwa sebagian DMOD rencananya belum didehami saat menjemput pertanyaan pelanggannya. c. Penyelesaian solusi dapat melalui petugas layanan publik harus atau dilakukan langsung kepada pelanggan setelah selesai tugasnya. d. WMD bertugas secara harian sesuai jadwal yang ditetapkan. e. Mewakili manajemen untuk mengontrol kegiatan perusahaan di unit pada saat jam bertugas. f. Mengelola permasalahan publik baik yang online maupun offline selesai sebelum jam layanan publik dimulai. g. Meliputkan hasil pelayanan publik termasuk penyelesaian tugasnya setelah selesai tugasnya. <p>3. Petugas Pelayanan Publik yang bertugas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sebagai perwakilan unit untuk memberikan informasi, menangani keluhan konsumen dan menangani permasalahan substansi teknis yang terjadi pada saat jam tugasnya. b. Diketahui bahwa sebagian DMOD rencananya belum didehami saat menjemput pertanyaan pelanggannya. c. Meliputkan hasil pelayanan publik termasuk penyelesaian tugasnya setelah selesai tugasnya. d. Pemeliharaan Knowledge base tentang informasi yang terkait pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pemerdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan.
--	---

<p>LAMPIRAN I</p> <p>KEPUTUSAN DIREKTUR PEMERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN</p> <p>SUSUNAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK</p> <p>DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PEMERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN</p> <p>TAHUN 2024</p> <p>Pengarah : Direktur Pemerdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan</p> <p>Penanggung Jawab : Cita Lustriana, S.TP., M.Sc (PPM Ahli Madya)</p> <p>Sekretaris : Dewiortha Syandi Khairunnisa, S.TP (PPM Ahli Pertama)</p> <p>Tim Pelaksana Pelayanan Publik:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Nama</th> <th>Jabatan</th> <th>Tugas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Eka Yunita Nugrahani</td> <td>PPM Ahli Madya</td> <td>Weekly Manager On Duty</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Riki Panasia, S.TP., M.Sc</td> <td>PPM Ahli Madya</td> <td>Weekly Manager On Duty</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Dra. Dyne Sulistyorini, Apt.</td> <td>PPM Ahli Madya</td> <td>Weekly Manager On Duty</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Ika Indriyaniyati Astri Gacor</td> <td>PPM Ahli Madya</td> <td>Weekly Manager On Duty</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Sarmauli Nopeda Purbe, S.Si.</td> <td>PPM Ahli Madya</td> <td>Daily Manager On Duty</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Astra Nur Aisy, S.Si, Apt., M.Sc</td> <td>PPM Ahli Madya</td> <td>Daily Manager On Duty</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Ketno Anggrina K.D., S.Si, Apt.</td> <td>PPM Ahli Muda</td> <td>Daily Manager On Duty</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Gerry Gustina, S.TP., M.Sc</td> <td>PPM Ahli Muda</td> <td>Daily Manager On Duty</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Riana Wulandari, S.P.</td> <td>PPM Ahli Muda</td> <td>Daily Manager On Duty</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Eva Yuliana Fitri, S.Si, M.Sc</td> <td>PPM Ahli Muda</td> <td>Daily Manager On Duty</td> </tr> <tr> <td>11.</td> <td>Fur Alimah Yuniar, S.P., M.Sc</td> <td>PPM Ahli Muda</td> <td>Daily Manager On Duty</td> </tr> <tr> <td>12.</td> <td>Yuliawati, S.TP., M.Sc</td> <td>PPM Ahli Muda</td> <td>Daily Manager On Duty</td> </tr> <tr> <td>13.</td> <td>Riana Febriana, Pramana, PPM Ahli Muda</td> <td>PPM Ahli Muda</td> <td>Daily Manager On Duty</td> </tr> <tr> <td>14.</td> <td>Putri Anggraeni, M.Sc</td> <td>PPM Ahli Muda</td> <td>Pengajar Layanan Publik</td> </tr> <tr> <td>15.</td> <td>Siti Amnah, S.Farm, Apt</td> <td>PPM Ahli Muda</td> <td>Pengajar Layanan Publik</td> </tr> <tr> <td>16.</td> <td>Pitrakeu, SKM</td> <td>PPM Ahli Muda</td> <td>Pengajar Layanan Publik</td> </tr> <tr> <td>17.</td> <td>Fauzan Achmedi, S.TP, MP</td> <td>PPM Ahli Muda</td> <td>Pengajar Layanan Publik</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tim Administrator:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Nama</th> <th>Jabatan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Payer Nur Mahabbin, Sistem</td> <td>Prasari Komputer Ahli Pertama</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Deiden Zedien Deliani, Sistem</td> <td>PPNP</td> </tr> </tbody> </table> <p>Diketahui bahwa sebagian DMOD rencananya belum didehami saat menjemput pertanyaan pelanggannya.</p> <p>Untuk bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya, Direktur Pemerdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan memberikan surat tugas kepada seluruh anggota tim pelaksana pelayanan publik di lingkungan direktorat pemerdayaan masyarakat dan pelaku usaha pangan olahan.</p> <p>Surat tugas ini dibuat pada tanggal 29 Maret 2024.</p> <p>Surat tugas ini dibuat oleh : <i>[Signature]</i></p> <p>NIP. 196901071996032001</p>	No	Nama	Jabatan	Tugas	1.	Eka Yunita Nugrahani	PPM Ahli Madya	Weekly Manager On Duty	2.	Riki Panasia, S.TP., M.Sc	PPM Ahli Madya	Weekly Manager On Duty	3.	Dra. Dyne Sulistyorini, Apt.	PPM Ahli Madya	Weekly Manager On Duty	4.	Ika Indriyaniyati Astri Gacor	PPM Ahli Madya	Weekly Manager On Duty	5.	Sarmauli Nopeda Purbe, S.Si.	PPM Ahli Madya	Daily Manager On Duty	6.	Astra Nur Aisy, S.Si, Apt., M.Sc	PPM Ahli Madya	Daily Manager On Duty	7.	Ketno Anggrina K.D., S.Si, Apt.	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty	8.	Gerry Gustina, S.TP., M.Sc	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty	9.	Riana Wulandari, S.P.	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty	10.	Eva Yuliana Fitri, S.Si, M.Sc	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty	11.	Fur Alimah Yuniar, S.P., M.Sc	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty	12.	Yuliawati, S.TP., M.Sc	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty	13.	Riana Febriana, Pramana, PPM Ahli Muda	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty	14.	Putri Anggraeni, M.Sc	PPM Ahli Muda	Pengajar Layanan Publik	15.	Siti Amnah, S.Farm, Apt	PPM Ahli Muda	Pengajar Layanan Publik	16.	Pitrakeu, SKM	PPM Ahli Muda	Pengajar Layanan Publik	17.	Fauzan Achmedi, S.TP, MP	PPM Ahli Muda	Pengajar Layanan Publik	No	Nama	Jabatan	1	Payer Nur Mahabbin, Sistem	Prasari Komputer Ahli Pertama	2	Deiden Zedien Deliani, Sistem	PPNP
No	Nama	Jabatan	Tugas																																																																														
1.	Eka Yunita Nugrahani	PPM Ahli Madya	Weekly Manager On Duty																																																																														
2.	Riki Panasia, S.TP., M.Sc	PPM Ahli Madya	Weekly Manager On Duty																																																																														
3.	Dra. Dyne Sulistyorini, Apt.	PPM Ahli Madya	Weekly Manager On Duty																																																																														
4.	Ika Indriyaniyati Astri Gacor	PPM Ahli Madya	Weekly Manager On Duty																																																																														
5.	Sarmauli Nopeda Purbe, S.Si.	PPM Ahli Madya	Daily Manager On Duty																																																																														
6.	Astra Nur Aisy, S.Si, Apt., M.Sc	PPM Ahli Madya	Daily Manager On Duty																																																																														
7.	Ketno Anggrina K.D., S.Si, Apt.	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty																																																																														
8.	Gerry Gustina, S.TP., M.Sc	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty																																																																														
9.	Riana Wulandari, S.P.	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty																																																																														
10.	Eva Yuliana Fitri, S.Si, M.Sc	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty																																																																														
11.	Fur Alimah Yuniar, S.P., M.Sc	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty																																																																														
12.	Yuliawati, S.TP., M.Sc	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty																																																																														
13.	Riana Febriana, Pramana, PPM Ahli Muda	PPM Ahli Muda	Daily Manager On Duty																																																																														
14.	Putri Anggraeni, M.Sc	PPM Ahli Muda	Pengajar Layanan Publik																																																																														
15.	Siti Amnah, S.Farm, Apt	PPM Ahli Muda	Pengajar Layanan Publik																																																																														
16.	Pitrakeu, SKM	PPM Ahli Muda	Pengajar Layanan Publik																																																																														
17.	Fauzan Achmedi, S.TP, MP	PPM Ahli Muda	Pengajar Layanan Publik																																																																														
No	Nama	Jabatan																																																																															
1	Payer Nur Mahabbin, Sistem	Prasari Komputer Ahli Pertama																																																																															
2	Deiden Zedien Deliani, Sistem	PPNP																																																																															

b. Publikasi Hasil SKM

The screenshot shows the official website of the Badan POM (BPOM) at pmpupo.pom.go.id/media-gambar. The main menu includes sections like PROFILO, PROGRAM, ZONA INTEGRITAS, LAYANAN PUBLIK, INFORMASI PUBLIK, and PENGADUAN. On the right side, there's a "Media Informasi" section featuring a bar chart titled "Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)" for the years 2021, 2022, 2023, and 2024. The chart shows values of 88,01, 91,00, 91,26, and 91,92 respectively. Below the chart is a "Maklumat Pelayanan" document. On the left, there's a "Menu Media Informasi" with options for "Media Gambar" and "Ebook Informasi". The central part of the page displays the title "Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)" and the subtitle "Tahun 2021, 2022, 2023 Dan 2024". Below this is a bar chart showing the survey results for each year. The bottom of the page includes social media links for [pmpupangan.bpom](#) and [pmpupangan.bpom](#), and a "Kirim" button.

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

The screenshot shows a Zoom video conference interface. In the top right corner, there's a participant named "Putri Syajarwati". The main screen displays a Microsoft Word document titled "Rencana Tindak Lanjut pelaksanaan hasil SKM diturunkan dalam bentuk berikut". The document contains several tables and text. At the bottom of the screen, there are participant names: "Ita Vera" and "Vinni". The bottom of the interface shows the Zoom control bar with options like Audio, Video, Participants, Chat, React, Share, Apps, AI Companion, Record, and More.

Pembahasan Rencana Tindak Lanjut di Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada tanggal 9 Juli 2024

The screenshot shows a Zoom meeting interface. On the left, there is a presentation slide titled "Rencana Tindak Lanjut". The slide contains a table with four columns: "Unsur Layanan dengan nilai terendah", "Penyebab", "Rencana Tindak Lanjut", and "Timeline (DD-MM-YY) / PIC". The table has four rows corresponding to different service areas. To the right of the slide, a video feed of a woman wearing glasses and a headscarf is visible. She appears to be speaking or presenting. The Zoom control bar at the bottom includes icons for Unmute, Start Video, Participants, Chat, Share Screen, Summary, AI Companion, Record, Show Options, Reactions, Apps, Whiteboards, and Notes.

Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY) / PIC
Waktu Penyelesaian	Kurangnya informasi terkait waktu penyelesaian layanan Dit. PMPUPO	Sosialisasi terkait waktu penyelesaian layanan di berbagai media	Desember 2024 Seluruh Tim di lingkungan Direktorat PMPUPO
Persyaratan	Kurangnya informasi terkait persyaratan layanan Dit. PMPUPO	Sosialisasi terkait waktu penyelesaian layanan di berbagai media	Desember 2024 Seluruh Tim di lingkungan Direktorat PMPUPO
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurangnya informasi terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan Dit. PMPUPO	Sosialisasi terkait waktu penyelesaian layanan di berbagai media	Desember 2024 Seluruh Tim di lingkungan Direktorat PMPUPO
Baya/Tarif	Kurangnya informasi terkait bayar/tarif di layanan Dit. PMPUPO	Sosialisasi terkait biaya/tarif yang gratis di berbagai media: <ul style="list-style-type: none">• sosialisasi pada event/ kegiatan• sosialisasi melalui e-kios• sosialisasi melalui media sosial/subsiter• sosialisasi melalui media cetak/leaflet	Desember 2024 Seluruh Tim di lingkungan Direktorat PMPUPO

Sosialisasi Rencana Tindak Lanjut di Lingkungan Direktorat PMPUPO setelah Apel Pagi tanggal 22 Juli 2024

Daftar Hadir

<https://drive.google.com/file/d/1ArlaPH8kDkp0EIEZ405bYayahSj5QEnt/view>

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya
Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023



Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan
Badan Pengawas Obat dan Makanan

2024

BAB I **PENDAHULUAN**

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	91,24	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,83	A
3	Waktu Penyelesaian	90,58	A
4	Biaya/Tarif	90,4	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,11	A
6	Kompetensi Pelaksana	93,22	A
7	Perilaku Pelaksana	94,07	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,4	A
9	Sarana dan Prasarana	91,53	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U2: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme, dan prosedur pelayanan				✓	Direktorat PMPUPO
2	U5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan sosialisasi mengenai jenis pelayanan yang diberikan mengenai pangan olahan				✓	Direktorat PMPUPO
3	U4: Biaya/Tarif	Peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme, dan prosedur pelayanan dan tarif yang gratis				✓	Direktorat PMPUPO
4	U8: Penanganan Keluhan, Saran, dan Masukan	Peningkatan kompetensi pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan				✓	Direktorat PMPUPO

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme, dan prosedur pelayanan	Sudah	Sosialisasi mengenai mekanisme dan prosedur layanan kepada pengguna layanan		Tidak ada
2	Peningkatan sosialisasi mengenai jenis pelayanan yang diberikan mengenai pangan olahan	Sudah	Sosialisasi mengenai jenis layanan yang diberikan kepada pengguna layanan		Tidak ada
3	Peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme, dan prosedur pelayanan dan tarif yang gratis	Sudah	Sosialisasi mengenai biaya/tarif layanan yang gratis atau tanpa dipungut biaya kepada pengguna layanan		Tidak ada
4	Peningkatan kompetensi pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan	Sudah	Pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan publik		Tidak ada

Status tindak lanjut SKM 2023 di aplikasi SAPA APIP sudah diperiksa, sudah sesuai, dan sudah close.

NO	Aksi	Timeline	Rencana Aksi	File	Catatan	Status
1	history	2023-12-31	Peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme, dan prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">whatsapp-image-2023-12-20-at-171425.jpegmekanisme-pelayanan.jpeg	-	Sudah diperiksa Sesuai Close
2	history	2023-12-31	Peningkatan sosialisasi mengenai jenis pelayanan yang diberikan mengenai pangan olahan	<ul style="list-style-type: none">whatsapp-image-2023-12-20-at-171117.jpeg	-	Sudah diperiksa Sesuai Close
3	history	2023-12-31	Peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme, dan prosedur pelayanan dan tarif yang gratis	<ul style="list-style-type: none">whatsapp-image-2023-12-20-at-171117.jpegpelayanan-gratis.jpeg	-	Sudah diperiksa Sesuai Close
4	history	2023-12-31	Peningkatan kompetensi pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan	<ul style="list-style-type: none">whatsapp-image-2023-12-20-at-171600.jpeg	-	Sudah diperiksa Sesuai Close

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 2 Januari 2024
Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan
Pelaku Usaha Pangan Olahan



(Ema Setyawati, S.Si., Apt., ME) *AS*
NIP. 19690107 199603 2 001