

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAYAPURA

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TAHUN 2024

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.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	5
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	7
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	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	16

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Hermanto, S.Si., Apt., MPPM

NIP : 19710319 199903 1002

Jabatan : Kepala Balai

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, 23 Agustus 2024

Kepala Balai Besar POM di Jayapura,



Hermanto, S.Si., Apt., MPPM

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 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 2024 pada Balai Besar POM di Jayapura dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Aplikasi SapaAPIP/ <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJayapura> 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 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

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) 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 Januari s.d. Minggu IV Januari 2024	3 HK
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu III Februari s.d. Minggu III Maret 2024	20 HK
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	63 HK
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	63 HK
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	25 HK

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 minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Jayapura tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	13	4
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	12	3
4	Pengujian Obat dan Makanan	122	29
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31	8
Jumlah		179	45

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 44 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	26	59%
		Perempuan	18	41%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	17	39%
		D1/D2/D3	2	5%
		D4/S1	20	45%
		S2/Profesi/S3	5	11%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	23	52%
		Pegawai Swasta	6	14%
		Wiraswasta	8	18%
		Pelajar/Mahasiswa	3	7%
		Lainnya	4	9%
4	Usia	≤ 25 Tahun	7	16%
		26 – 30 Tahun	14	32%
		31 – 35 Tahun	8	18%
		36 – 40 Tahun	5	11%
		≥ 41 Tahun	10	23%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

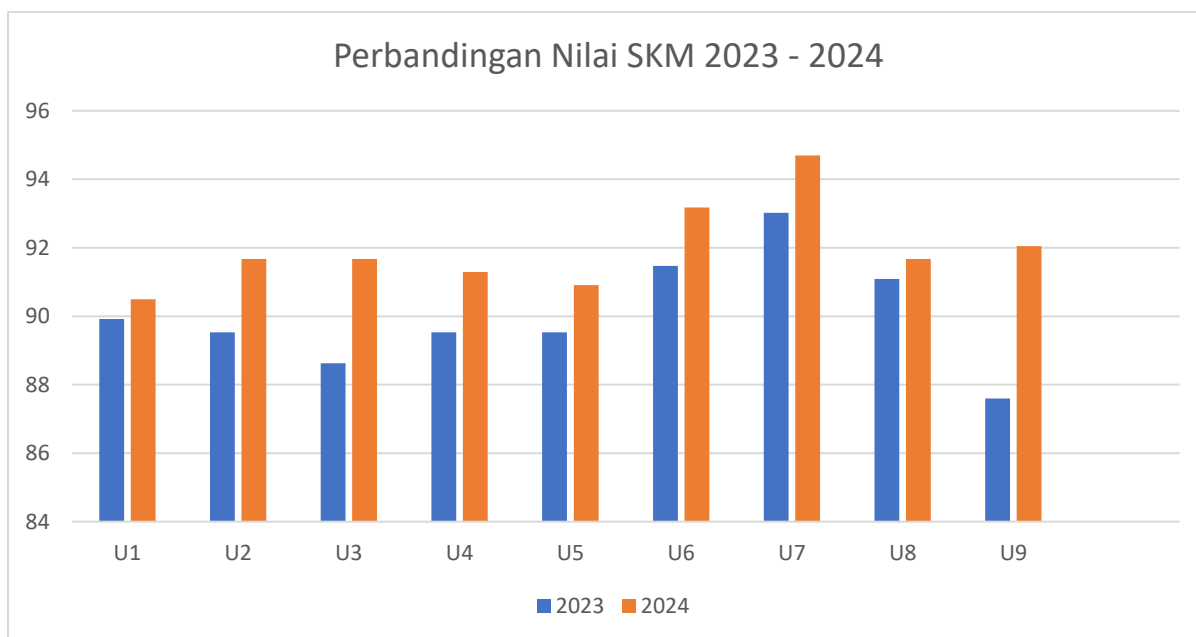
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	87.50	91.67	91.67	91.67	91.67	95.83	100.00	95.83	95.83	93.52
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	88.89	94.44	92.59	88.89	94.44	94.44	94.44	88.89	94.44	92.39
Pengujian Obat dan Makanan	88.51	89.08	89.27	89.08	87.93	90.80	92.53	89.66	89.08	89.55
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	97.92	100.00	99.77

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun	
U1	Persyaratan	89,92	90.53	↑	0.58
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,53	91.67	↑	2.14
U3	Waktu Penyelesaian	88,63	91.67	↑	3.04
U4	Biaya/Tarif	89,53	91.29	↑	1.76
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,53	90.91	↑	1.38
U6	Kompetensi Pelaksana	91,47	93.18	↑	1.71
U7	Perilaku Pelaksana	93,02	94.70	↑	1.68
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,09	91.67	↑	0.58
U9	Sarana dan Prasarana	87,60	92.05	↑	4.45
Nilai SKM Unit Layanan		90,04	91.96	↑	1.92

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. Aspek yang mendapatkan nilai tertinggi :
 - Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 94.70 (nilai tertinggi)
 - Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 93.18 (nilai tertinggi kedua)
 - Sarana/Prasarana mendapatkan nilai 92.05 (nilai tertinggi ketiga)
2. Aspek yang mendapatkan nilai terendah :
 - Persyaratan mendapatkan yaitu 90.53 (nilai terendah)
 - Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai 90.91 (nilai terendah kedua)
 - Biaya/tarif mendapatkan 91.29 (nilai terendah ketiga)

Berikut adalah tanggapan/saran/masukan yang disampaikan oleh responden :

1.	Semoga Balai Besar Pom di Jayapura semakin maju kedepannya
2.	CAPA yang telah dibuat sarana segera ditindak lanjut agar dapat segera diperbaiki kembali oleh sarana apabila CAPA tersebut belum sesuai dengan ketentuan pembuatan CAPA
3.	Tetap mempertahankan pelayanan yg sudah baik
4.	Terima kasih
5.	Pelayanan yang diberikan BPOM sangat memuaskan dan memadai. Proses nya juga mudah dan sangat membantu kami dalam proses perijinan
6.	Tetap melayani dengan hati agar hidup semakin berarti
7.	Jenis ujinya kalau bisa semakin lengkap, terima kasih
8.	PELAYANAN YANG DI BERIKAN SANGAT BAIK DAN SANGAT RAMAH, 4 JEMPOL BUAT BPPOM JAYAPURA ????????????????
9.	Saran dari saya tetap mempertahankan pelayanan yang baik ini agar banyaknya peminat yang membutuhkan layanan Bbpom tidak mudah untuk beralih ke tempat yang lain
10.	Semoga kedepannya pelayannya lebih baik lagi, semangat.
11.	Bravo BBPOMRI, Perubahan dan Inovasi ke Arah yang lebih baik..
12.	Selalu tingkatkan sistem pelayanan untuk masyarakat
13.	semakin baik kedepannya
14.	Dalam pelayanan agar lebih ditingkatkan kembali
15.	Sangat jelas
16.	Pertahankan dan tingkatkan
17.	Agar Kedepannya BPOM memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, untuk masyarakat dan instansi yang membutuhkan mengujian Laboratorium
18.	Semoga bisa terus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik
19.	Semoga instrumen yang rusak cepat diperbaiki agar pengujian sampel selesai tepat waktu
20.	terus tingkatkan dan pertahankan
21.	Pertahankan dan tingkatkan

22.	Jumlah Sampel yang harus dikirim Pelaku Usaha ke BBPOM Jayapura sebaiknya Tidak Terlalu Banyak. Mohon disesuaikan dengan dengan kebutuhan Sampling saja, bukan berdasarkan berat kemasan yang diedarkan Pelaku Usaha. Terima Kasih.
23.	Tetap semangat dan dipertahankan
24.	Saran saya supaya lebih baik lagi kedepannya
25.	Sosialisasi terkait CPPOB untuk terus digaungkan terutama kepada UMKM yang baru merintis usahanya
26.	pelayanan baik
27.	ditingkat pelayanannya
28.	Kedepannya semoga lebih baik dan maju terus

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

- a) CAPA yang telah dibuat sarana segera ditindak lanjut agar dapat segera diperbaiki kembali oleh sarana apabila CAPA tersebut belum sesuai dengan ketentuan pembuatan CAPA.
- b) Jenis ujinya kalau bisa semakin lengkap, terima kasih
- c) Selalu tingkatkan sistem pelayanan untuk masyarakat
- d) Agar Kedepannya BPOM memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, untuk masyarakat dan instansi yang membutuhkan mengujian Laboratorium
- e) Semoga instrumen yang rusak cepat diperbaiki agar pengujian sampel selesai tepat waktu
- f) Jumlah Sampel yang harus dikirim Pelaku Usaha ke BBPOM Jayapura sebaiknya Tidak Terlalu Banyak. Mohon disesuaikan dengan dengan kebutuhan Sampling saja, bukan berdasarkan berat kemasan yang diedarkan Pelaku Usaha. Terima Kasih.
- g) Sosialisasi terkait CPPOB untuk terus digaungkan terutama kepada UMKM yang baru merintis usahanya

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

- 1) Masyarakat khususnya pelaku usaha UMKM sangat membutuhkan laboratorium BBPOM Jayapura untuk dalam melakukan pengujian produk dalam rangka registrasi izin edar produk. Mereka mengharapkan adanya parameter uji yang disyaratkan untuk masing-masing produk dapat dilakukan di BBPOM Jayapura.
- 2) Waktu penyelesaian layanan khususnya layanan sertifikasi dan layanan pengujian diharapkan dapat lebih dipercepat lagi.

- 3) Pada saat terjadi kendala pada proses pengujian khususnya kendala rusaknya alat laboratorium diharapkan dapat lebih cepat perbaikannya.

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.

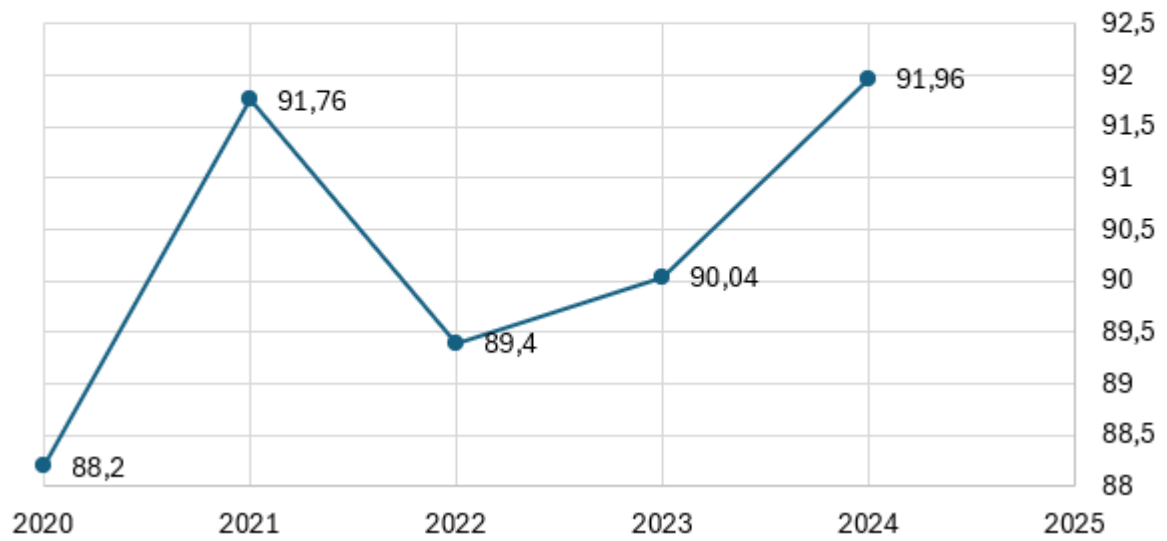
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 5 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Persyaratan	Kurang memahami persyaratan sesuai Standar Layanan	Review Standar Layanan secara berkala	31 Maret 2025	Ketua Tim Kerja UPP
				Peningkatan sosialisasi Standar Layanan	20 Desember 2024	Ketua Tim Kerja SKM
2	Untuk seluruh jenis layanan	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Kurang memahami produk layanan dari masing-masing layanan	Peningkatan sosialisasi jenis dan produk layanan	20 Desember 2024	Ketua Tim Kerja SKM
3	Untuk seluruh jenis layanan	Biaya/tarif	Kurang memahami dasar penetapan tarif/biaya	Peningkatan sosialisasi dasar penetapan tarif/biaya layanan	20 Desember 2024	Ketua Tim Kerja SKM

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 Balai Besar POM di Jayapura dapat dilihat melalui grafik berikut :

Perbandingan Nilai SKM Balai Besar POM di Jayapura 2020 - 2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mulai tahun 2022 terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Besar POM di Jayapura.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Jayapura, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.96. Nilai SKM Balai Besar POM di Jayapura menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, produk spesifikasi jenis layanan serta biaya/tarif.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana serta sarana/prasarana.



Jayapura, 23 Agustus 2024
Kepala Balai Besar POM di Jayapura,

Hermanto, S.Si., Apt., MPPM
NIP 19710319 199903 1002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Jayapura
Tahun 2024

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

Nama Lengkap

Umur

Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

<= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama

Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan
tempat bekerja/beraktivitas

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Jayapura
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan
penyelesaian

Hitungan dalam %

Kembali

Selanjutnya

12

Balai Besar POM di Jayapura
Tahun 2024

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

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

Top

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

Top

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

Top

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

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Jayapura
Tahun 2024

1

RESPONDEN
Keterangan Identitas

2

PELAYANAN
Jenis Layanan

3

KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4

KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5

SARAN & MASUKAN
Selesai

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

Top

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

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

◀ Kembali

Selanjutnya ▶

Top

Balai Besar POM di Jayapura Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

5625

Masukan kode keamanan di atas...

Kembali

Simpan

Top

2. Hasil Olah Data SKM (dari SAPAAPIP)

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi
2024	Balai Besar POM di Jayapura	45	53	90.53	91.67	91.67	91.29	90.91	93.18	94.70	91.67	92.05	91.96		

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. Publikasi Hasil SKM (https://www.instagram.com/p/C-936acp5cC/?img_index=1)

