



**BADAN POM**

**LAPORAN  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP LAYANAN INFORMASI PUBLIK  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
TAHUN 2020**

Keterbukaan informasi publik di bidang pengawasan Obat dan Makanan memiliki peranan strategis dalam mendukung penguatan tiga pilar pengawasan Obat dan Makanan yaitu pilar pengawasan produsen, pilar pengawasan konsumen dan pilar pengawasan pemerintah. Badan POM melakukan layanan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau PPID, yaitu pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan informasi publik PPID Badan POM, dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap seluruh masyarakat yang mengakses layanan permintaan informasi melalui PPID Badan POM setiap tahun. Selain itu tujuan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, serta memperoleh rekomendasi untuk perbaikan dalam rangka peningkatan mutu layanan PPID Badan POM.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan melakukan penyesuaian terhadap karakteristik layanan informasi publik. Penilaian kepuasan masyarakat dilakukan terhadap 8 (delapan) indikator yang telah ditetapkan dalam peraturan, yaitu:

1. Kesesuaian persyaratan
2. Kemudahan prosedur
3. Kecepatan waktu layanan
4. Kesesuaian produk

5. Kompetensi petugas
6. Perilaku petugas
7. Penanganan pengaduan
8. Kualitas sarana dan prasarana

Indikator kesesuaian biaya tidak diukur karena layanan PPID tidak berbayar, kecuali biaya penggandaan dokumen apabila masyarakat ingin memperoleh dokumen fotokopi. Kategori nilai hasil survei kepuasan sebagaimana pada Tabel Makna Nilai Hasil Survei Kepuasan.

Survei dilakukan melalui telesurvei dan *email blast/online survey* terhadap masyarakat yang pernah menggunakan layanan PPID Badan POM mulai September Tahun 2019 sampai dengan Juni 2020 sebanyak 19 orang, namun jumlah responden yang memberikan respon balik terhadap survei hanya 4 orang. Adapun pengukuran skala kepuasan konsumen menggunakan skala Likert (1-6), dengan definisi sebagai berikut:

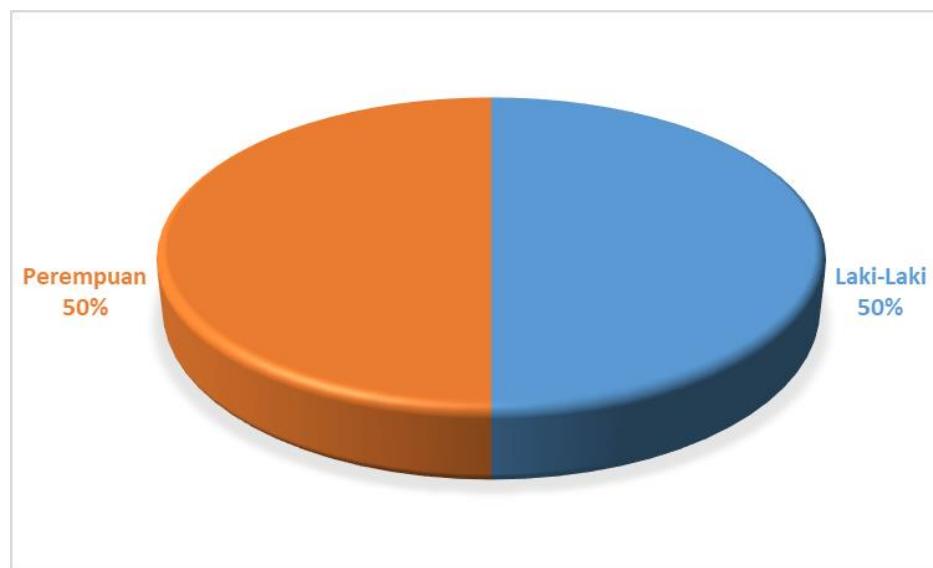
**Tabel 1. Makna Nilai Hasil Survei Kepuasan**

<b>NILAI INTERVAL (SKALA 0-100)</b>	<b>NILAI INTERVAL (SKALA 1-6)</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
00,00 - 16,67	1	F	Sangat Tidak Baik
16,68 - 33,34	2	E	Tidak Baik
33,35 - 50,01	3	D	Kurang Baik
50,02 - 66,68	4	C	Cukup Baik
66,69 - 83,35	5	B	Baik
83,36 - 100,00	6	A	Sangat Baik

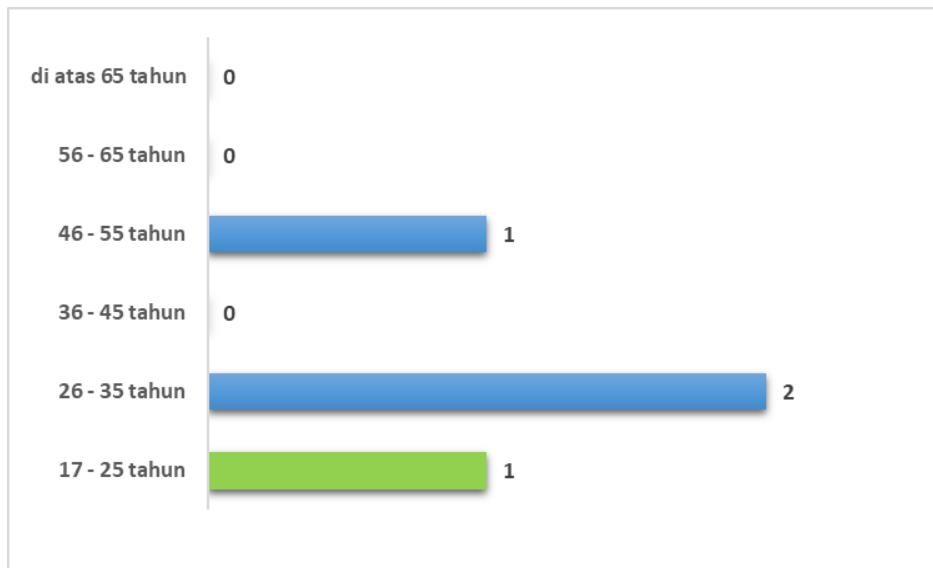
Berdasarkan penilaian responden, terdapat indikator yang dinilai sangat baik dengan nilai 91,67 yaitu aspek biaya, dimana biaya perolehan dokumen informasi publik Badan POM gratis, karena diberikan berupa *softcopy*. Adapun Aspek yang dinilai masih kurang, namun masih termasuk kategori cukup baik, yaitu kecepatan respon dengan indeks 62,50, jangka waktu penyelesaian dengan indeks 66,67, serta kesesuaian dokumen informasi publik dengan indeks 66,67. Hasil Survei menunjukkan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan PPID yaitu 74,17 (baik), naik 0,30 point dibandingkan dengan tahun 2019 (73,87 kategori baik).

Dalam aspek kecepatan waktu pelayanan permohonan informasi publik, beberapa data terkait obat dan makanan yang dimohonkan harus dirujuk ke Unit Kerja atau Unit Pelaksanaan Teknis di daerah, sehingga membutuhkan waktu dalam persiapan data, namun layanan permohonan informasi publik masih memenuhi *Service Level Agreement* (SLA) yaitu di bawah 17 hari kerja. Untuk perbaikan kecepatan waktu pelayanan ini, perlu dilakukan peningkatan koordinasi Tim Koordinasi PPID Badan POM di seluruh Indonesia.

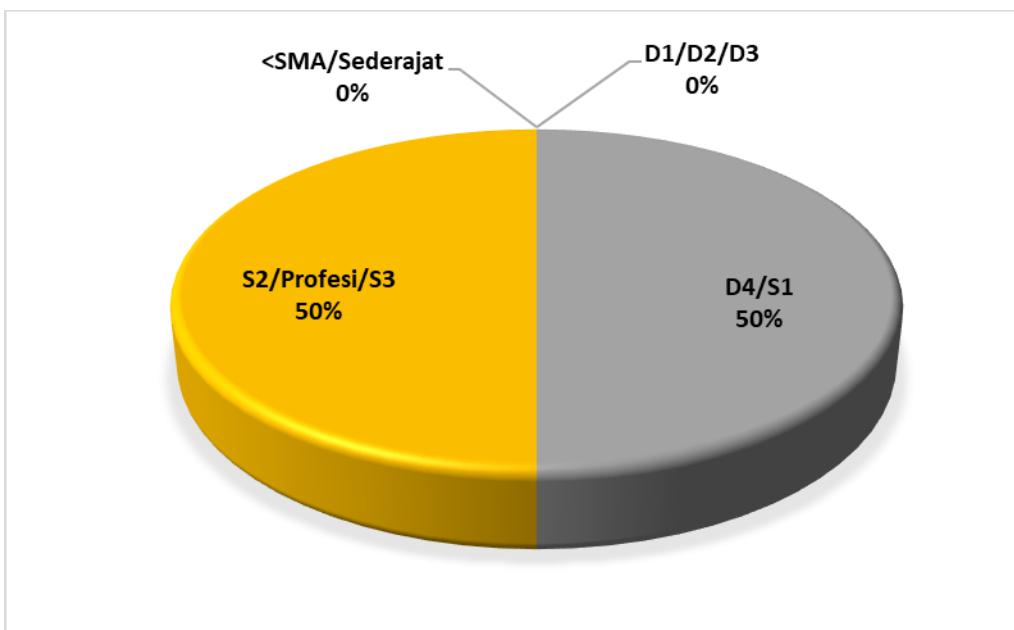
Dalam aspek kesesuaian produk pelayanan, beberapa permohonan informasi ada yang dipenuhi sebagian atau ditolak. Permohonan informasi yang ditolak dan dikabulkan sebagian karena informasi tersebut tidak dikuasai Badan POM serta terdapat informasi publik yang dimohonkan termasuk dalam informasi dikecualikan yang apabila diberikan kepada pemohon akan menghambat proses penegakan hukum, sesuai dengan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena pemohon berharap agar semua informasi yang dimohonkan dapat diberikan. Oleh karena itu, sosialisasi peraturan di bidang keterbukaan informasi kepada masyarakat harus terus ditingkatkan khususnya terkait jenis informasi publik yang dapat diberikan dan dikecualikan sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.



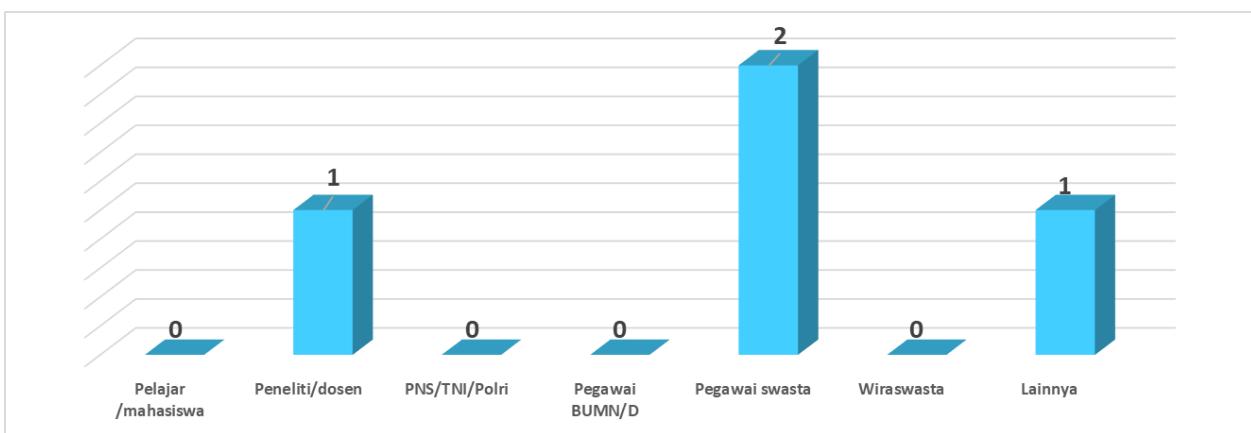
**Gambar 1. Profil Gender Responden Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik PPID Tahun 2020**



**Gambar 2. Profil Usia Responden Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik PPID Tahun 2020**



**Gambar 3. Profil Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik PPID Tahun 2020**



**Gambar 4. Profil Profesi Responden Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik PPID Tahun 2020**

**Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik PPID Tahun 2020**

VARIABEL/INDIKATOR KEPUASAN	INDEKS 1-6	INDEKS 0-100
<b>P.1. Persyaratan Pelayanan</b>		
1. Informasi persyaratan	4.50	75.00
<b>Indeks</b>	<b>4.50</b>	<b>75.00</b>
<b>P.2. Kemudahan Prosedur Pelayanan</b>		
2. Kemudahan prosedur	4.50	75.00
3. Penggunaan formulir elektronik	4.50	75.00
<b>Indeks</b>	<b>4.50</b>	<b>75.00</b>
<b>P.3. Kecepatan Waktu Pelayanan</b>		
4. Kecepatan respon	4.00	66.67
5. Jangka waktu penyelesaian	4.00	66.67
<b>Indeks</b>	<b>4.00</b>	<b>66.67</b>
<b>P.4. Kompetensi Petugas Pelayanan</b>		
6. Kompetensi petugas	4.50	75.00
<b>Indeks</b>	<b>4.50</b>	<b>75.00</b>
<b>P.5. Perilaku Petugas Pelayanan</b>		
7. Kesopanan dan kemampuan berkomunikasi	4.50	75.00
<b>Indeks</b>	<b>4.50</b>	<b>75.00</b>
<b>P.6. Biaya Pelayanan</b>		
8. Biaya perolehan dokumen informasi publik	6.00	100.00
<b>Indeks</b>	<b>6.00</b>	<b>100.00</b>
<b>P.7. Kesesuaian Produk Pelayanan</b>		
9. Kesesuaian dokumen informasi publik	4.00	66.67
<b>Indeks</b>	<b>4.00</b>	<b>66.67</b>
<b>P.8. Media Pelayanan</b>		
10. Media pelayanan permohonan informasi publik	4.50	75.00
<b>Indeks</b>	<b>4.50</b>	<b>75.00</b>
<b>Total Indeks Kepuasan Konsumen</b>	<b>4.50</b>	<b>75.00</b>

Harapan masyarakat terhadap PPID Badan POM adalah semakin baik dalam memberikan layanan informasi publik dan memudahkan masyarakat untuk dapat memperoleh informasi yang lengkap dan termutakhir, sebagaimana tercantum dalam saran/masukan dalam kuesioner sebagai berikut:

*"Saya hanya berharap satu hal ke BPOM, selalu lebih baik dari kemarin, semangat terus NADFC Indonesia!"*

*"Semoga dapat memberikan selalu memudahkan masyarakat untuk dapat memperoleh dokumen yang lengkap dan ter-update."*