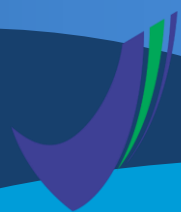


# Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tahun 2019



**BADAN POM**

Salah satu upaya untuk meningkatkan layanan PPID, dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap seluruh masyarakat yang mengakses layanan permintaan informasi melalui 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 Tahun 2018 sebanyak 69 orang, namun jumlah responden yang memberikan respon balik terhadap survei hanya 3 orang.

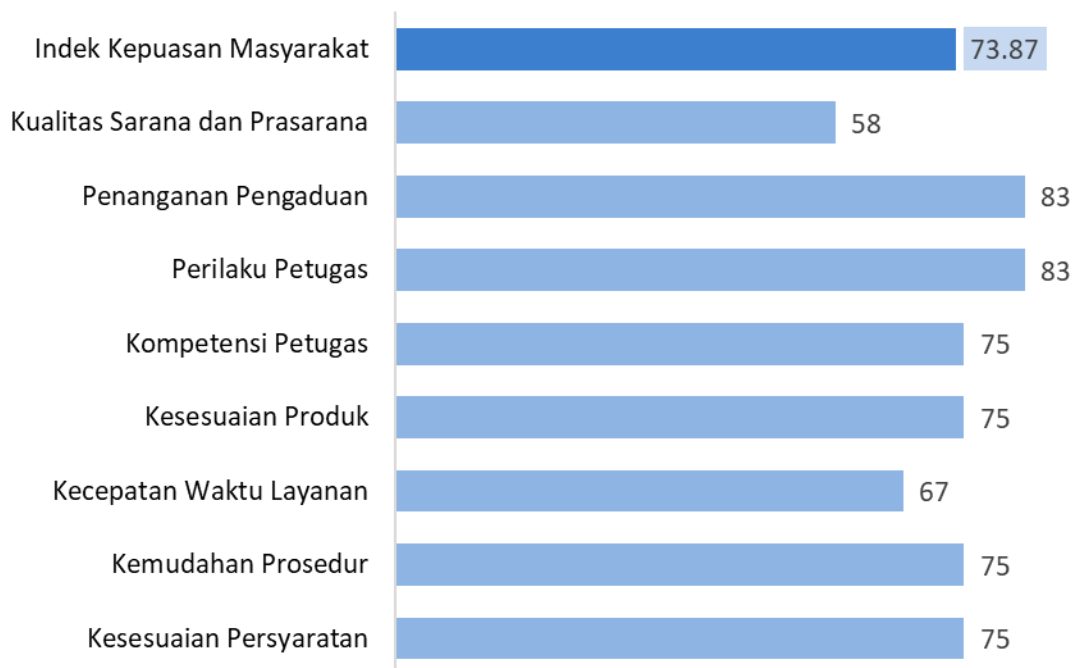
Berdasarkan penilaian responden, terdapat indikator yang dinilai baik dengan nilai 83 yaitu aspek perilaku petugas dan aspek penanganan pengaduan. Adapun Aspek yang dinilai masih kurang yaitu sarana prasarana. Hasil Survei menunjukkan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan PPID yaitu 73,87 (baik)

Dalam aspek sarana dan prasarana, layanan informasi publik perlu didukung dengan teknologi informasi untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat. layanan informasi publik melalui PPID dapat diakses melalui tatap muka, telepon, *email* dan *subsite* PPID. Belum terdapat akses layanan PPID melalui media sosial dan aplikasi khusus layanan PPID. Oleh karena itu perlu dilakukan perluasan media akses layanan melalui media ini.

Selain itu, *subsite* PPID belum dapat menyajikan informasi publik yang mudah diakses oleh masyarakat oleh karena itu perlu dilakukan *rebranding subsite* PPID dengan melakukan pembangunan *subsite* baru yang lebih *user friendly* dengan informasi yang *up to date*

Tabel Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat

| Jenis Kelamin                       |  |       |
|-------------------------------------|--|-------|
| Laki-laki                           |  | 33,3% |
| Perempuan                           |  | 66,7% |
| Usia                                |  |       |
| 31 – 35 tahun                       |  | 66,7% |
| 36 – 40 tahun                       |  | 33,3% |
| Pendidikan                          |  |       |
| ≤ SMA/ sederajat                    |  | 33,3% |
| S1                                  |  | 33,3% |
| S2/Profesi/S3                       |  | 33,3% |
| Pekerjaan                           |  |       |
| Pegawai Swasta                      |  | 100%  |
| Jenis Layanan                       |  |       |
| Konsultasi jabatan fungsional       |  | 33,3% |
| Konsultasi berita obat/ makanan     |  | 33,3% |
| Registrasi/perizinan produk makanan |  | 33,3% |



Hasil Survei Kepuasan Masyarakat  
Layanan PPID Badan POM Tahun 2018

Tabel Makna Nilai Hasil Survei Kepuasan

| NILAI INTERVAL<br>(SKALA 100) | MUTU<br>PELAYANAN | KINERJA UNIT<br>PELAYANAN |
|-------------------------------|-------------------|---------------------------|
| 00.00 - 24.99                 | D                 | Tidak baik                |
| 25.00 - 49.99                 | C                 | Kurang baik               |
| 50.00 - 74.99                 | B                 | Baik                      |
| 75.00 - 100.00                | A                 | Sangat Baik               |

