

Survei Kepuasan Masyarakat

Layanan Informasi Publik

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tahun 2023



Pendahuluan

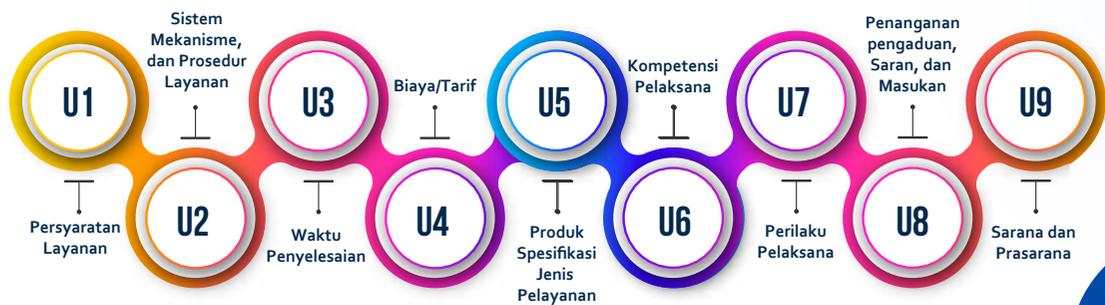
Keterbukaan informasi publik di bidang pengawasan Obat dan Makanan memiliki peranan strategis dalam mendukung penguatan tiga pilar pengawasan Obat dan Makanan, yaitu pemerintah, pelaku usaha dan masyarakat. Implementasi keterbukaan informasi publik yang merupakan amanah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diwujudkan melalui pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), yaitu pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.

Layanan permintaan informasi publik melalui PPID Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) harus terus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitasnya, sehingga mendorong peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan Obat dan Makanan. Layanan permintaan informasi publik di lingkungan BPOM saat ini mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik dan Peraturan BPOM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM.

Salah satu upaya untuk peningkatan layanan, yaitu melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap seluruh masyarakat yang mengakses layanan permintaan informasi melalui PPID BPOM 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 BPOM.

Unsur-Unsur Pelayanan

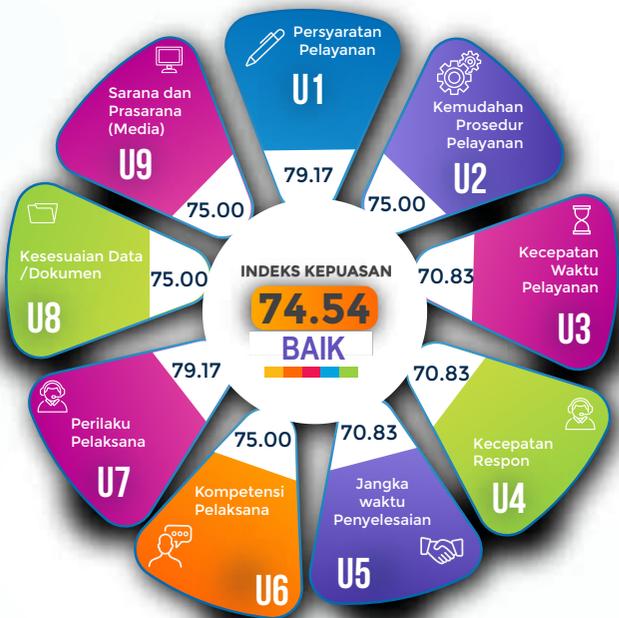
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sesuai dengan pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan melakukan penyesuaian terhadap karakteristik layanan informasi publik. Terdapat 9 (sembilan) aspek/unsur penilaian kepuasan Masyarakat yaitu:



Unsur/indikator biaya/tarif tidak diukur karena berdasarkan Bab II Huruf H Lampiran Peraturan BPOM Nomor 33 Tahun 2022 Tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM, layanan PPID tidak berbayar, kecuali biaya penggandaan, penyalinan, perekaman, dan/atau pengiriman dokumen.

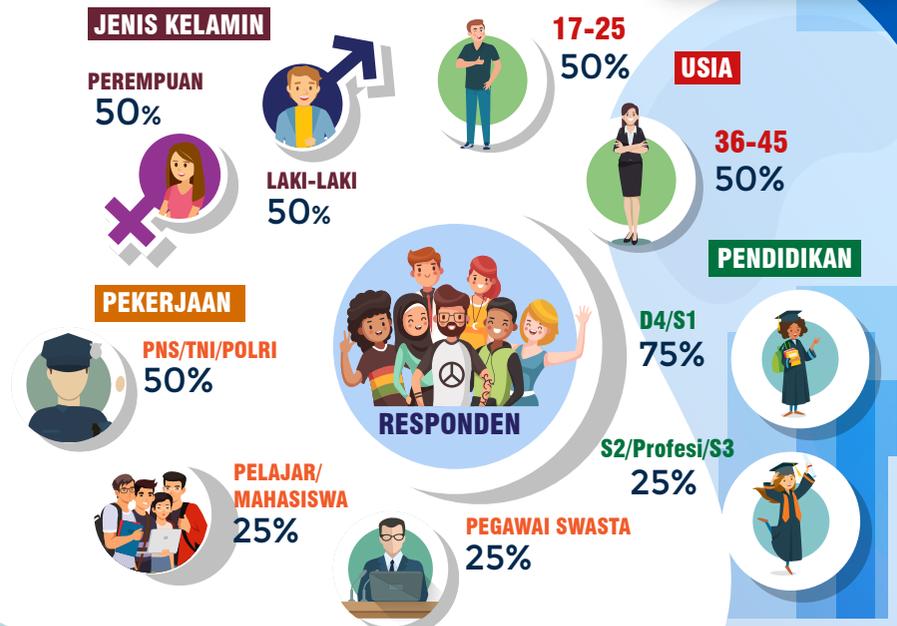
Pelaksanaan Survei

Survei dilakukan selama Juli-September 2023 kepada seluruh masyarakat yang telah menerima layanan PPID secara sukarela dan *realtime* sesaat setelah layanan selesai diberikan. Survei secara *realtime* ini dilakukan melalui *email blast/online* survei oleh masyarakat dengan menggunakan *link* yang dikirimkan dan melalui kuesioner *online* pada *subsite* PPID BPOM. Dari 86 orang penerima layanan PPID selama Juli 2022- Juli 2023 hanya 4 orang yang bersedia mengisi SKM Layanan PPID, dengan hasil survei sebagai berikut:



Indikator	Skala
Mutu Pelayanan A Sangat Baik	(83,36 - 100,00)
Mutu Pelayanan B Baik	(66,69 - 83,35)
Mutu Pelayanan C Cukup Baik	(50,02 - 66,68)
Mutu Pelayanan D Kurang Baik	(33,35 - 50,01)
Mutu Pelayanan E Tidak Baik	(16,68 - 33,34)
Mutu Pelayanan F Sangat Tidak Baik	(00,00 - 16,67)

Hasil Survei



Harapan masyarakat terhadap PPID BPOM adalah agar dapat mempertahankan performa pelayanan yang sudah dilakukan dengan baik serta semakin terbuka dalam memberikan pelayanan informasi publik terkait pengawasan Obat dan Makanan sesuai kebutuhan masyarakat.