LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEPTEMBER 2024

BBPOM DI MANADO

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 Tahun2009 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 dalampenilaian 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 Manado 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 dankualitatif 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-UndangNomor 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 mutudan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM Manado.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerjapenyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayananpublik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalammenyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publikyang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan diBadan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalampenyelenggara 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 yangperlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasilpelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai Besar POM di Manado;
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 Balai Besar POM di Manado 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 Manado dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir). Tim pelaksana kegiatan survei adalah pokja pelayanan publik dalam Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas BBPOM Manado Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara online melalui link https://bit.ly/SKM2024BPOMManado yang disebarkan 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 Manado yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatujenis 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 hasilpelayanan 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 harusdimiliki 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 danmasukan, 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 link https://bit.ly/SKM2024BPOMManado 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 bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat selama bulan September 2024.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	17	57
		Perempuan	13	43
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	3	10
		DI/D2/D3	0	0
		D4/S1	26	87
		S2/Profesi/S3	1	3
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	15	50
		Pegawai Swasta	3	10
		Wiraswasta	7	23
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0
		Pegawai BUMN/D	0	0
		Peneliti/Dosen	0	0
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		Lainnya	5	17
4	Usia	≤ 25 Tahun	3	10
		26 – 30 Tahun	2	7
		31 – 35 Tahun	12	40
		36 – 40 Tahun	8	27
		≥ 41 Tahun	5	17

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagaiberikut :

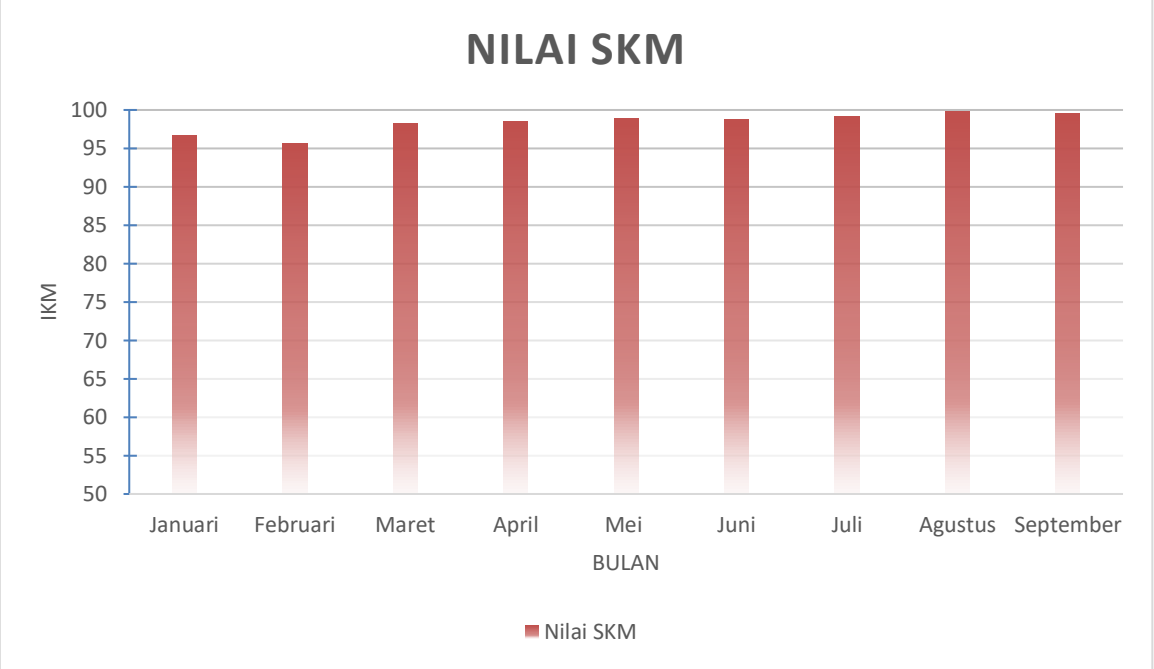
a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		September 2024
U1	Persyaratan	97,78
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,33
U3	Waktu Penyelesaian	99,81
U4	Biaya/Tarif	100
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100
U6	Kompetensi Pelaksana	100
U7	Perilaku Pelaksana	100
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100
U9	Sarana dan Prasarana	99,55
	Nilai SKM Unit Layanan	**99,55**

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)

3.3 Trend Nilai SKM Bulanan



3.4 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Tindak Lanjut:

Progress rencana aksi tindak lanjut pada bulan Agustus yang telah dilaksanakan pada Bulan September adalah sebagai berikut:

NO	Tindak Lanjut yang dilakukan	Target Penyelesaian	bukti Dukung Tidak Lanjut Penyelesaian
1	Pemutakhiran informasi publik secara rutin	Bulan September 2024	Bukti dukung: a. Telah dilakukan upaya peningkatan intensitas publikasi dan strategi dengan pemanfaatan beragam media terkait edukasi di bidang obat dan makanan secara berkesinambungan (media sosial/pameran/KIE secara langsung/KIe media luar ruang/media cetak), melalui program One Day One Content.

			 b. Telah dilakukan upaya untuk meningkatkan sinergi dan penguatan kemitraan dengan lintas sektor untuk berkolaborasi dan bekerjasama mengedukasi Masyarakat dan menyebarluaskan informasi keamanan obat dan makanan melalui program Forum Keterbukaan Informasi Publik bekerja sama dengan Komisi Informasi Provinsi Sulawesi Utara pada tanggal 25 September 2024

Rencana aksi Tindak Lanjut Untuk Hasil SKM Bulan September:

Nilai SKM Per Unsur telah memiliki nilai yang tinggi. Sehingga rencana tingak lanjut yang akan dilakukan adalah:
Pemutakhiran informasi publik secara rutin.

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evalusai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) September 2024, dapat disimpulkan Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Manado, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,75 . Walaupun demikin tetap ditetapkan rencana aksi untuk meningkatkan nilai indeks pada setiap unsur.

Manado, 7 Oktober 2024

Pembuat Laporan	Mengetahui,
Natalia A. Pasalli, S.Si, Apt.	Dian S. Kusumawardani, S.TP,M.Kes