



2024

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP LAYANAN KONSULTASI MASYARAKAT DAN
PENDAMPINGAN PELAKU USAHA DALAM MEMENUHI
STANDAR DI BIDANG OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN,
KESEHATAN, DAN KOSMETIK
FEBRUARI 2024**

**Direktorat Pemberdayaan Masyarakat
dan Pelaku Usaha Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik**

BPOM

KATA PENGANTAR

Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional Suplemen Kesehatan dan Kosmetik (PMPU OTSKK) merupakan unit kerja di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) yang memiliki fungsi memberikan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan BPOM Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM.

Untuk mendukung terwujudnya sasaran strategis BPOM yaitu meningkatnya efektivitas pengawasan dan pelayanan publik obat dan makanan, yang salah satu indikator ukuran keberhasilan peningkatan efektivitas pelayanan publik adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka Direktorat PMPU OTSKK menjadikan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU).

Direktorat PMPU OTSKK telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha dalam Memenuhi Standar di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik selama Bulan Februari Tahun 2024. Responden dalam survei ini adalah pengguna layanan konsultasi terkait obat tradisional, suplemen kesehatan, dan kosmetik pada Direktorat PMPU OTSKK.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Februari Tahun 2024 diharapkan mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik Direktorat PMPU OTSKK dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Direktorat PMPU OTSKK khususnya dan BPOM umumnya.

Akhir kata kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat PMPU OTSKK Bulan Februari Tahun 2024 ini. Saran dan masukan yang membangun senantiasa kami terima. Kami mengharapkan laporan ini bermanfaat bagi seluruh pihak di lingkungan Direktorat PMPU OTSKK khususnya dan BPOM umumnya.

Jakarta, 4 Maret 2024

Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan
Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen
Kesehatan dan Kosmetik

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned below the director's title.

Nurvika Widyaningrum, S.Si., Apt., M.Epid

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	5
BAB I. PENDAHULUAN	6
A. Latar Belakang	6
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
C. Maksud dan Tujuan	7
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	9
A. Gambaran Umum	9
B. Karakteristik Responden Badan POM	9
1. Jumlah Responden.....	9
2. Profil Responden	9
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM	10
4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan.....	11
BAB III. SARAN, MASUKAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	12
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	14
A. Kesimpulan	14
B. Rekomendasi	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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. Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik Direktorat PMPU OTSKK, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diterima, yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Direktorat PMPU OTSKK sebagai penyedia layanan publik untuk terus berupaya melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. 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 Direktorat PMPU OTSKK. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- e. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di BPOM dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Direktorat PMPU OTSKK secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Untuk mengetahui indeks kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Untuk memacu persaingan secara positif antar unit penyelenggara pelayanan publik dalam Upaya meningkatkan kinerja pelayanan;

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

A. Gambaran Umum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan dilakukan secara online melalui link https://bit.ly/KuesionerSKM_2024.

Survei dilakukan secara periodeik selama 1 (satu) bulan mulai tanggal 1 hingga 29 Februari 2024 dan dilakukan terhadap masyarakat yang telah menerima layanan konsultasi obat tradisional, suplemen Kesehatan dan kosmetik pada Direktorat PMPU OTSKK.

B. Karakteristik Responden Badan POM

1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat PMPU OTSKK sebanyak 6 (enam) orang.

2. Profil Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	2	33.33
		Perempuan	4	66.67
2.	Usia	< 25 Tahun	0	0
		26 – 30 Tahun	2	33.33
		31 – 35 Tahun	2	33.33
		36 – 40 Tahun	1	16.67
		> 41 Tahun	1	16.67
3.	Pendidikan	< SMA/ sederajat	1	16.67
		D1/D2/D3	0	0
		D4/S1	3	50
		S2/Profesi/S3	2	33.33
4.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	33.33
		Pegawai Swasta	1	16.67
		Wiraswasta	0	0

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		Lainnya	3	50

3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat PMPU OTSKK Bulan Februari 2024 dengan total 6 (enam) responden yang dilakukan mulai tanggal 1 hingga 29 Februari 2024, menghasilkan nilai indeks SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 97,53 (Sembilan puluh tujuh koma lima tiga).

Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Direktorat PMPU OTSKK mendapatkan kategori A yaitu persepsi kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan		Januari 2024	Keterangan
U1	Persyaratan	94,44	Sangat Baik
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	94,44	Sangat Baik
U3	Waktu penyelesaian	100,00	Sangat Baik
U4	Biaya/tarif	100,00	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	100,00	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	94,44	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	100,00	Sangat Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	97,22	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	97,22	Sangat Baik
Nilai SKM		97,53	Sangat Baik

Keterangan:

Nilai	Kategori	Kriteria
88,31 – 100,00	Sangat Baik	Mutu Pelayanan A
76,61 - 88,30	Baik	Mutu Pelayanan B
65,00 – 76,60	Kurang Baik	Mutu Pelayanan C
25,00 – 64,99	Tidak Baik	Mutu Pelayanan D

Walaupun seluruh unsur pada SKM bulan Februari 2024 telah termasuk ke dalam kategori Sangat Baik, namun terdapat 3 (tiga) unsur terendah yang perlu untuk ditingkatkan. Adapun 3 unsur dengan nilai terendah adalah Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, serta Kompetensi Pelaksana.

BAB III
SARAN, MASUKAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT
SURVEI SKM BULAN FEBRUARI TAHUN 2024

No	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut
1	Persyaratan	Melakukan sosialisasi terkait standar persyaratan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Melakukan sosialisasi standar pelayanan terkait system mekanisme dan prosedur
3	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pelaksana

Adapun saran dan masukan yang disampaikan oleh responden adalah sebagai berikut:

- Makin ditingkatkan lagi pelayanannya. Sejauh ini sangat memuaskan.
- Pertahankan dalam membantu masyarakat
- Sudah bagus dan responsif
- Semoga selalu baik dalam merespon semua pertanyaan dari masyarakat

Dari saran dan masukan yang diterima, tidak terdapat respon negatif dari responden, namun responden menyarankan agar tetap meningkatkan pelayanan.

Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei SKM Bulan Februari Tahun 2024

No	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Time Line	PIC
1	Persyaratan	Melakukan sosialisasi terkait standar persyaratan	Maret 2024	Tim pengelolaan informasi dan pelayanan publik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Melakukan sosialisasi standar pelayanan terkait sistem	Maret 2024	Tim Pengelolaan informasi dan

No	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Time Line	PIC
		mekanisme dan prosedur		pelayanan publik
3.	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pelaksana	Maret 2024	Tim Pengelolaan informasi dan pelayanan publik

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Sesuai hasil evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan Februari 2024 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Nilai SKM adalah 97,53 termasuk kedalam kategori mutu pelayanan A (sangat baik).
2. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: -
 - a. Persyaratan,
 - b. Sistem Mekansme dan Prosedur, serta
 - c. Kompetensi Pelaksana.

B. Rekomendasi

Menyusun dan memantau rencana aksi terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM Februari Tahun 2024.