



**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  
MARET 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 Maret 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 Maret 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 Maret 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, 28 Maret 2024

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



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. 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 Pelayanan Publik 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.

Guna 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 tindak lanjut 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 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](https://bit.ly/KuesionerSKM_2024).

Survei dilakukan secara periodik selama 1 (satu) bulan mulai tanggal 1 hingga 28 Maret 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 4 (empat) orang.

#### 2. Profil Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	2	50
		Perempuan	2	50
2.	Usia	< 25 Tahun	1	25
		26 – 30 Tahun	1	25
		31 – 35 Tahun	1	25
		36 – 40 Tahun	0	0
		> 41 Tahun	1	25
3.	Pendidikan	< SMA/ sederajat	0	0
		D1/D2/D3	0	0
		D4/S1	1	25
		S2/Profesi/S3	3	75
4.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	25
		Pegawai Swasta	1	25
		Wiraswasta	0	0

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		Lainnya	2	50

### 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat PMPU OTSKK Bulan Maret 2024 dengan total 4 (empat) responden yang dilakukan mulai tanggal 1 hingga 28 Maret 2024, menghasilkan nilai indeks SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 94,91 (sembilan puluh empat koma sembilan puluh satu).

Walaupun terjadi penurunan nilai indeks sebesar 2,62 (dua koma enam puluh dua) poin jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya, namun nilai indeks pada bulan Maret, masih termasuk ke dalam kategori A yaitu persepsi kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

#### 4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan		Januari 2024	Keterangan
U1	Persyaratan	100	Sangat Baik
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	95,83	Sangat Baik
U3	Waktu penyelesaian	87,50	Baik
U4	Biaya/tarif	91,67	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	95,83	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	100	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	100	Sangat Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,83	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	87,50	Baik
<b>Nilai SKM</b>		<b>94,91</b>	<b>Sangat Baik</b>

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

Nilai SKM untuk unsur waktu penyelesaian, sarana prasarana dan biaya/tarif merupakan 3 (tiga) unsur yang mendapat nilai terendah, hal ini kemungkinan disebabkan oleh belum terpaparnya masyarakat pengguna layanan terkait standar pelayanan konsultasi masyarakat dan pelaku usaha obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik. Oleh karena itu, untuk ke 3 (tiga) unsur terendah akan dilakukan tindak lanjut agar terjadi perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

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

**a. Saran/ Masukan**

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

- Sudah bagus semoga dapat dipertahankan kinerja yang baik seperti ini.
- Bila memungkinkan mohon ditambahkan sarana *online* untuk tatap muka/langsung.
- Sangat *wellcome* dan membantu

Dari saran dan masukan yang diterima, tidak terdapat respon negatif dari responden, namun responden menyarankan agar meningkatkan pelayanan melalui penambahan sarana *online* untuk tatap muka/langsung.

**b. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei SKM Bulan Maret Tahun 2024**

No	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Time Line	PIC
1	Waktu Penyelesaian	Akan dilakukan publikasi terkait waktu penyelesaian pelayanan	April 2024	Tim pengelolaan informasi dan pelayanan publik
2	Biaya/Tarif	Akan dilakukan publikasi terkait biaya/tarif	April 2024	Tim pengelolaan informasi dan pelayanan publik

No	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Time Line	PIC
3	Sarana dan Prasarana	Akan dilakukan publikasi terkait sarana dan prasarana	April 2024	Tim pengelolaan informasi dan pelayanan publik

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

1. Nilai Indeks SKM Layanan Konsultasi Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik pada bulan Maret tahun 2024 SKM adalah 94,91 termasuk kriteria mutu pelayanan A kategori sangat baik.
2. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: -
  - a. Waktu Penyelesaian
  - b. Biaya/tarif
  - c. Sarana dan Prasarana

#### **B. Rekomendasi**

Akan dilakukan publikasi standar pelayanan, khususnya untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah.