

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2024

Pusat Pengembangan
Sumber Daya Manusia
Pengawasan Obat dan
Makanan

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
<u>Surat Pernyataan</u>	iii
BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	
PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	18

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Syamsidar Thamrin, ST, MBA.

NIP :19700809 200003 2 004

Jabatan : Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia
Pengawasan Obat dan Makanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan. Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan. Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 21 Agustus 2024
Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia
Pengawasan Obat dan Makanan



Syamsidar Thamrin, ST, MBA.
NIP.19700809 200003 2 004

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 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. 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 dalam penilaian 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 Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan (PPSDM POM) 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 dan kualitatif 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- Undang Nomor 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 mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PPSDM POM.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen anti korupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat 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 unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
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 Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada PPSDM POM dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarakan 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 PPSDM POM yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis 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 hasil pelayanan 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 harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, 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 (Tabel.1) yang terhubung dengan Aplikasi SapaAPIP pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

Tabel 1. Tautan Lokasi dan Pengumpulan Data Survei

No	Jenis Layanan	Tautan
1	Penilaian kompetensi dan pemberian umpan balik	https://bit.ly/skmlayananpenilaiankompetensi
2	Sertifikasi kompetensi	https://bit.ly/skmlayanansertifikasikompetensi
3	Pengembangan kompetensi	https://bit.ly/skmpengembangankompetensi
4	Penyelenggaraan Praktek Kerja Profesi Apoteker	https://bit.ly/skmpraktekkerjaprofesiapoteker
5	Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapangan	https://bit.ly/skmpraktekkerjalapangan
6	Penerbitan status akreditasi program teknis dan fungsional pengawas obat dan makanan	https://bit.ly/skmpenerbitanakreditasi
7	Perpustakaan	https://bit.ly/skmlayananperpustakaan

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	10
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	62

3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	75
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan PPSDM POM. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel PPSDM POM tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penilaian Kompetensi dan Pemberian Umpan Balik/Feedback Hasil Kompetensi	4.389	286
2	Sertifikasi Kompetensi melalui Lembaga Sertifikasi Profesi BPOM (LSP BPOM)	2.836	249
3	Pengembangan Kompetensi SDM Pengawasan Obat dan Makanan	1.236	171
4	Praktek Kerja Profesi Apoteker	81	20
5	Praktek Kerja Lapangan/Magang Eksternal	448	87
6	Penerbitan Status Akreditasi Program Teknis dan Fungsional Pengawasan Obat dan Makanan	2	1
7	Layanan Perpustakaan	1.070	158
Jumlah		10.062	972

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 711 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	210	30%
		Perempuan	501	70%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	37	5%
		D1/D2/D3	97	14%
		D4/S1	313	44%
		S2/Profesi/S3	264	37%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	519	73%
		Pegawai BUMN/D	1	0,1%
		Pegawai Swasta	14	1.7%
		Wiraswasta	3	0,4%
		Pelajar/Mahasiswa	92	13%
		Peneliti/Dosen	4	1%
		Lainnya	78	11%
4	Usia	≤ 25 Tahun	81	11%
		26 – 30 Tahun	163	23%
		31 – 35 Tahun	128	18%
		36 – 40 Tahun	132	19%
		≥ 41 Tahun	207	29%

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

Pengolahan data SKM dilakukan otomatis menggunakan Aplikasi SAPA APIP dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penilaian Kompetensi dan Pemberian Umpan Balik/Feedback Hasil Kompetensi	86,59	87,07	87,13	86,75	86,34	88,46	89,84	87,97	85,53	87,33
Sertifikasi Kompetensi melalui Lembaga Sertifikasi Profesi BPOM (LSP BPOM)	87,40	87,94	87,71	86,86	86,86	89,84	91,87	88,08	86,72	88,14
Pengembangan Kompetensi SDM Pengawasan Obat dan Makanan	87,82	88,11	88,95	87,82	88,69	90,06	90,94	88,99	87,82	88,80
Praktek Kerja Profesi Apoteker	90.83	90.83	91.39	90.00	90.83	91.67	93.33	90.83	91.67	91.27

Praktek Kerja Lapangan/Magang Eksternal	83,35	85,86	87,04	84,34	86,87	85,86	88,38	88,38	0,40	86,94
Penerbitan Status Akreditasi Program Teknis dan Fungsional Pengawasan Obat dan Makanan	66,67	83,33	77,78	83,33	83,33	83,3	83,33	83,33	83,33	80,86
Layanan Perpustakaan	86.50	86.92	86.85	87.03	87.87	88.40	88.61	87.76	86.08	87.33

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2024
U1	Persyaratan	87,04
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,48
U3	Waktu Penyelesaian	87,71
U4	Biaya/Tarif	87,06
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,48
U6	Kompetensi Pelaksana	89,03
U7	Perilaku Pelaksana	90,20
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,28
U9	Sarana dan Prasarana	86,80
Nilai SKM Unit Layanan		87,90

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)

Tahun 2024 adalah tahun pertama PPSDM POM diusulkan menjadi UPP, sehingga data tahun 2024 menjadi baseline untuk penetapan target di tahun berikutnya.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 86,80. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 87,04 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Biaya/tarif termasuk unsur terendah ketiga dengan nilai 87,06 .
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 90,20 dari unsur layanan, dan Kompetensi Pelaksana mendapat nilai tertinggi kedua yaitu 89,03, serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 88,28.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a) “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan layanan internet”.
- b) “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- c) “Untuk proses pelayanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- d) “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- 2) Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan pada Rapat Tinjauan Manajemen pada tanggal 22 Juli 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
	Perpustakaan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pegawai di UPT kurang mengetahui keberadaan perpustakaan	Peningkatan sosialisasi tentang perpustakaan agar seluruh pegawai di Pusat dan UPT mengetahui keberadaan perpustakaan	TW IV	Tim SPBE (Pengelola Perpustakaan)
			Perlu pengembangan aplikasi perpustakaan	Pengembangan aplikasi untuk lebih memudahkan pelanggan dalam melakukan peminjaman buku/e-book	TW IV	Tim SPBE (Pengelola Perpustakaan)
	Penilaian/Uji Kompetensi dan Pemberian Umpan Balik	Sarana dan Prasarana	Kualitas pelayanan pemetaan kompetensi, uji kompetensi, dan umpan balik	Evaluasi dan perbaikan dalam proses uji kompetensi dan umpan balik meliputi evaluasi dalam penjadwalan peserta, penyusunan FAQ uji kompetensi agar tidak banyak pertanyaan berulang, peningkatan responsivitas SDM dalam menanggapi keluhan pelanggan, serta peningkatan pemahaman asesor eksternal terkait media/aplikasi pengembangan kompetensi yang dapat dimanfaatkan pegawai BPOM	TW III (UKOM BATCH III)	Tim Penilaian dan sertifikasi kompetensi

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
1	Penilaian Kompetensi dan Pemberian Umpan Balik	Agar diberikan jeda/selang waktu 1 hari antara pelaksanaan ujian tertulis dengan ujian wawancara agar peserta dapat mempersiapkan dengan baik dan tidak terlalu kelelahan dalam menjawab wawancara berikutnya. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya	Rencana penjadwalan Uji Kompetensi akan ditindak lanjuti berdasarkan masukan tersebut. Jadwal disusun dengan memperhatikan kondisi peserta untuk mempersiapkan diri di setiap tahapan uji kompetensi serta mempertimbangan waktu yang tersedia (<i>timeline</i> pengusulan kenaikan jenjang pegawai ke Biro SDM)	TW III
3	Perpustakaan	Koleksi Perpustakaan berupa pedoman, ebook lebih ditingkatkan lagi terutama terkait dengan regulasi bagi pelaku usaha.	Akan dilakukan pengadaan untuk melengkapi koleksi perpustakaan disesuaikan dengan ketersediaan anggaran yang ada	2025
		pelayanan sudah sangat baik, namun sistem informasi hendaknya berbasis open source tanpa harus menggunakan email dengan server lembaga melainkan email umum seperti @gmail.com....@yahoo.co.id dan lain-lain	Masukan tersebut diterima dan akan dijadikan evaluasi untuk pengembangan aplikasi PPSDM POM kedepannya	2025
		Kiranya dapat diperbanyak infografis dan sharing info layanan perpustakaan BPOM. Misalnya apa fitur2 baru layanan perpus, apa koleksi buku terbaru, apa buku terlaris	akan dilakukan peningkatan penyebaran informasi melalui media sosial PPSDM POM terkait	TW IV

		dalam 1 bulan terakhir, apa jurnal terbaru yg dilanggan, sharing resensi buku, dst. Agar semakin banyak lagi pegawai yg merasakan manfaat layanan perpustakaan BPOM. Terimakasih banyak. Maju terus perpustakaan bpom!	dengan layanan perpustakaan	
		Untuk dapat lebih mensosialisasikan layanan perpustakaan yang ada	akan dilakukan peningkatan penyebaran informasi melalui media sosial PPSDM POM terkait dengan layanan perpustakaan	TW IV
		Diperbanyak lagi jurnal ilmiah	Akan dilakukan kajian terkait kebutuhan pelanggan terhadap jurnal ilmiah	2025
		agar diberi kemudahan akses baik itu pengunjung internal maupun external baik dari sisi pengguna media elektroniknya jika mencari suatu buku referensi atau sumber rujukan yang diinginkan atau diharapkan oleh pengunjung serta tata letak buku agar mudah didapatkan oleh pengunjung internal maupun external	Akan dilakukan evaluasi dan perbaikan tata letak perpustakaan	TW IV
		Untuk pengunjung external jika ingin membuat member perpustakaan agar dipermudah dengan biaya yang sangat minim dan harapannya bisa tanpa biaya sama sekali karena tidak semua pengunjung mempunyai biaya terutama mahasiswa/i yang ingin mencari sumber referensi yang dituju di perpustakaan di badan pom tersebut	Untuk pendaftaran perpustakaan dapat dilakukan secara online dan tidak berbayar, untuk penyebarluasan informasi ini akan ditingkatkan melalui sosialisasi	TW IV
		Memperbanyak informasi buku pengobatan tradisional	Akan dilakukan review terhadap koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Badan POM dan akan dilakukan	TW IV

			pengadaan sesuai dengan kebutuhan tupoksi Badan POM dan anggaran yang tersedia	
		Mohon untuk dapat diperbanyak ISO yang berkaitan dengan cigarette industry	Akan dilakukan review terhadap koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Badan POM dan akan dilakukan pengadaan sesuai dengan kebutuhan tupoksi Badan POM dan anggaran yang tersedia	TW IV

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Pada tahun 2024 adalah tahun pertama PPSDM POM diusulkan menjadi UPP, sehingga data tahun 2024 menjadi baseline untuk penetapan target di tahun berikutnya.

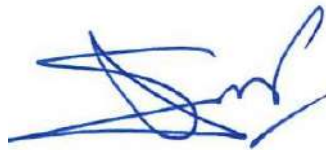
BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di PPSDM POM, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,90.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Persyaratan, dan Biaya/Tarif.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .

Jakarta, 21 Agustus 2024
Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia
Pengawasan Obat dan Makanan



Syamsidar Thamrin, ST, MBA.
NIP.19700809 200003 2 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

a. Penilaian Kompetensi dan Pemberian dan Umpan Balik/Feedback Hasil Kompetensi

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat Makanan
Penilaian kompetensi dan pemberian umpan balik
Tahun 2024

1 RESPONDEN Keterangan Identitas 2 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 3 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi 4 SARAN & MASUKAN Seleksi

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Persentase tahapan penyelesaian Layanan

100 Selanjutnya >

b. Sertifikasi Kompetensi melalui Lembaga Sertifikasi Profesi BPOM (LSP BPOM)

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat Makanan
Sertifikasi kompetensi
Tahun 2024

1 RESPONDEN Keterangan Identitas 2 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 3 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi 4 SARAN & MASUKAN Seleksi

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Persentase tahapan penyelesaian Layanan

Selanjutnya >

c. Pengembangan Kompetensi SDM Pengawasan Obat dan Makanan

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat Makanan
Penyelenggaraan pengembangan kompetensi
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Responden

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selanjut

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/pekerjaan tempat bekerja/berkegiatan

Persentase tahapan penyelesaian Layanan

Informasi

d. Praktek Kerja Profesi Apoteker

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat Makanan
Penyelenggaraan Praktek Kerja Profesi Apoteker
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Responden

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selanjut

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/pekerjaan tempat bekerja/berkegiatan

Persentase tahapan penyelesaian Layanan

Informasi

e. Praktek Kerja Lapangan/Magang Eksternal

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat Makanan
Penyelenggaraan Praktek Kerja Profesi Apoteker
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Responden

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Saran

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/pekerjaan tempat bekerja/beraktivitas

Persentase tahapan penyelesaian Layanan

Selesaikan

f. Penerbitan Status Akreditasi dan Program Teknis dan PFM

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat Makanan
Penerbitan status akreditasi program teknis dan fungsional pengawas obat dan makanan
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Responden

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Saran

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/pekerjaan tempat bekerja/beraktivitas

Persentase tahapan penyelesaian Layanan

Selesaikan

g. Layanan Perpustakaan

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat Makanan
Layanan Perpustakaan
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Responden

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Atti Responden

4 SARAN & MASUKAN
Saran

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Usia (isi dengan angka saja)

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama Pelajar/mahasiswa

Nama Instansi/perusahaan tempat bekerja/bersaktivitas

Proses/ase tahap penyelesaian Layanan Hilang/diambil

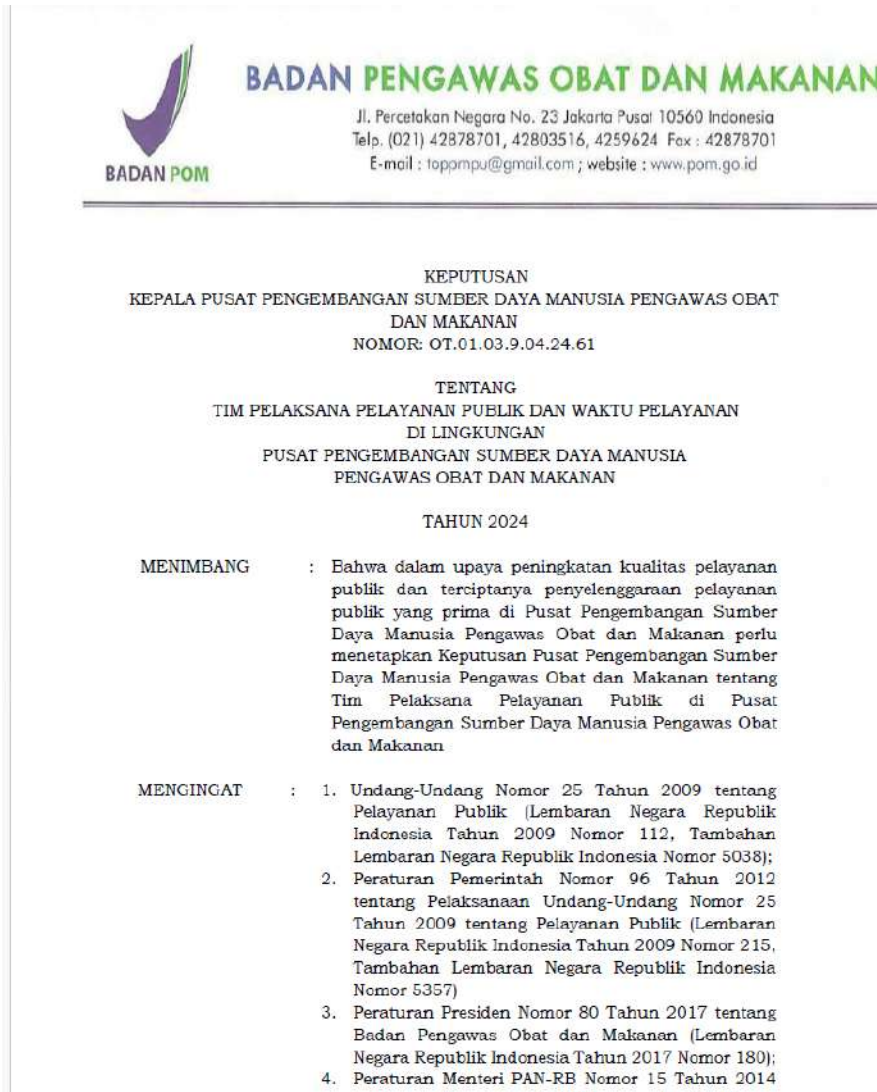
[Selanjutnya](#)

2. Hasil Olah Data SKM

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Layanan Perpustakaan	158	299	86.50	86.92	86.85	87.03	87.87	88.40	88.61	87.76	86.08	87.33
2		Sertifikasi kompetensi	249	123	87.40	87.94	87.71	86.86	86.86	89.84	91.87	88.08	86.72	88.14
3		Penilaian kompetensi dan pemberian umpan balik	286	205	86.59	87.07	87.13	86.75	86.34	88.46	89.84	87.97	85.53	87.30
4		Penyelenggaraan pengembangan kompetensi	171	175	87.82	88.11	88.95	87.82	88.69	90.06	90.94	88.99	87.82	88.80
5		Penyelenggaraan Praktek Kerja Profesi Apoteker	20	20	90.83	90.83	91.39	90.00	90.83	91.67	93.33	90.83	91.67	91.27
6		Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapangan	87	33	85.35	85.86	87.04	84.34	86.87	85.86	88.38	88.38	90.40	86.94
7		Penerbitan status akreditasi program teknis dan fungsional pengawas obat dan makanan	1	1	66.67	83.33	77.78	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	80.86

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



b. Publikasi Hasil SKM





c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM





