



DEWAN PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2017

Penanggung Jawab
Dra. Zulaimah, Apt., M.Si.

Pengendali Teknis Kegiatan
Ir. Noviana Susanti

Ketua
Farizka Dhian Widyartanti, SH

Sekretaris
Ristra Tyas Irviantie, S. Farm., Apt.

Koordinator
Moh Nur Herman Syah, S. Farm., Apt.
Talita Arliana Putri, SE
Henri Agus Kurniawan, SE
Mahardhika Hestiningtyas, S. Farm., Apt.
Agus Sulisno, S.Si., Apt.
Wikan Yogi Pratomo, SE

Pelaksana Survei
Liza Eka Putri, S. Farm., Apt.
Yeti Setyaningrum, SH
Mochammad Fachrul Rizal, SH
Alexander Arie Sanata Dharma, S. Farm, Apt.
Brigitta Melati I. O., S. Farm, Apt.
Fadhila Nurfida Hanif, S. Farm, Apt.
Tri Apriadi, S.Si., Apt.
Ardianto Nugroho, S. Farm., Apt.
Helmi Selvia, S. Farm., Apt.
Kuncoro Adi, S.Si.
Istiqomah, S.Si.
Dedi Gunawan, STP
Irwan Setiawan, S.Si., Apt.
Rizky Oktaviani, SE
Elida Sari Silalahi, SE

Alamat
Inspektorat Badan POM
Jl. Percetakan Negara No. 23 Gd. I Lt. 2, Jakarta
Telp/Fax: 021-4246726
Email: inspektorat.bpom@yahoo.com

Assalamualaikum Wr. Wb.

Badan Pengawas Obat dan Makanan (Badan POM) merupakan satu instansi pemerintah yang memiliki fungsi dan peran sebagai organisasi publik nonprofit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat, Badan POM telah melaksanakannya sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM yaitu Peraturan Kepala Badan POM Nomor 39 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Kepala Badan POM Nomor 15 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan POM tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Salah satu sasaran Reformasi Birokrasi adalah Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Dalam rangka mencapai keberhasilan Reformasi Birokrasi telah ditetapkan berbagai program sesuai dengan *Road*

Map Reformasi Birokrasi Badan POM Tahun 2015 s/d 2019. Salah satu program tersebut adalah Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Salah satu ukuran keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah hasil Suvei Kepuasan Masyarakat.

Inspektorat Badan POM melaksanakan Suvei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Pusat dan Balai) Tahun 2017. Suvei dilakukan terhadap 12 (dua belas) unit pelayanan Badan POM Pusat dan 31 (tiga puluh satu) unit pelayanan Balai Besar/ Balai POM yang memberikan layanan kepada masyarakat. Responden dalam survei ini adalah pengguna layanan dan berinteraksi secara langsung dengan unit pelayanan publik di Badan POM.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan

kualitas pelayanan publik selanjutnya dan masyarakat dapat mengetahui kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Kepuasan masyarakat dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan.

Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik Badan POM kepada masyarakat dan memacu peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Badan POM. Terhadap adanya kesenjangan antara

kualitas dan harapan pelayanan diharapkan dilakukan tindak lanjut perbaikan sesuai prioritas yang dibuat masing – masing unit pelayanan publik. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 ini. Pelaksanaan survei dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2017 ini tentunya masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik positif dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Kami mengharapkan laporan ini bermanfaat bagi seluruh pihak di lingkungan Badan POM dan para pemangku kepentingan Badan POM.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, September 2017
Badan Pengawas Obat dan Makanan
Inspektur,



Dra. Zulaimah, Apt., M.Si.



KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
A. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
B. Tujuan Pelaksanaan.....	2
C. Sasaran Pelaksanaan.....	2
D. Manfaat yang Diharapkan.....	2
BAB II	
METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI.....	4
A. Pelaksanaan Survei.....	4
B. Kuesioner.....	6
C. Metode Analisis Data.....	9
D. Karakteristik Responden Badan POM Pusat.....	9
E. Karakteristik Responden Masing - Masing Unit Pelayanan Badan POM (Pusat)	11
F. Karakteristik Responden Balai Besar/Balai POM.....	14
G. Jumlah Responden pada Balai Besar/Balai POM.....	16
BAB III	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN POM (PUSAT).....	18
A. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan POM (Pusat).....	18
B. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan.....	19
C. Perbandingan antara Kualitas dan Harapan Pelayanan.....	20
D. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan.....	21
E. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan & Per Unsur Pelayanan.....	22
F. Umpan Balik Responden.....	24
BAB IV	
HASIL SURVEI KOMITMEN ANTI KORUPSI BADAN POM.....	36
BAB V	
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN KOMITMEN ANTI KORUPSI PADA BALAI BESAR/BALAI POM.....	38

A. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat.....	38
B. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan.....	39
C. Hasil Penilaian Terhadap Komitmen Anti Korupsi.....	40
BAB VI	
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN KOMITMEN ANTI KORUPSI PADA DIREKTORAT PENGAWASAN NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN ZAT ADIKTIF.....	43
A. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat.....	43
B. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan	44
C. Perbandingan antara Kualitas dan Harapan Pelayanan	44
D. Umpan Balik dari Responden.....	46
E. Hasil Penilaian terhadap Komitmen Anti Korupsi.....	46
BAB VI	
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN KOMITMEN ANTI KORUPSI PADA DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PRODUK TERAPETIK DAN PERBEKALAN KESEHATAN RUMAH TANGGA	48
A. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat.....	48
B. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan	49
C. Perbandingan antara Kualitas dan Harapan Pelayanan	49
D. Umpan Balik dari Responden.....	51
E. Hasil Penilaian terhadap Komitmen Anti Korupsi.....	51
BAB VI	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Rekomendasi.....	53
C. Surat Tugas.....	55
D. Format Kuesioner.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban.....	8
Tabel 2. Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
Tabel 3. Jumlah Responden di Unit Pelayanan Badan POM Pusat Tahun 2017.....	11
Tabel 4. Jumlah Responden pada 24 Balai Besar/Balai POM.....	16
Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Tahun 2015, 2016, dan 2017.....	19
Tabel 6. Perbandingan Gap Harapan dan Kualitas Pelayanan Badan POM (Pusat) Tahun 2017.....	21
Tabel 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan Tahun 2016 dan 2017...21	
Tabel 8.Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan & Per Unsur Pelayanan Tahun 2017.....	22
Tabel 9. Indeks Persepsi Anti Korupsi Per Unit Pelayanan Tahun 2016 dan 2017...36	
Tabel 10.Indeks Kepuasan Masyarakat pada 24 Balai Besar/Balai POM 38	
Tabel 11.Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan U1 s.d. U6 pada 24 Balai Besar/ Balai POM.....	39
Tabel 12. ..Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan U7 s.d. U12 pada 24 Balai Besar/Balai POM.....	40
Tabel 13.Indeks Persepsi Anti Korupsi pada 24 Balai Besar/Balai POM 42	
Tabel 14.Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan NAPZA.....	44
Tabel 15. Perbandingan <i>Gap</i> Harapan dan Kualitas Pelayanan Direktorat Pengawasan NAPZA.....	45
Tabel 16. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT Tahun 2016 dan 2017.....	49
Tabel 17. Perbandingan <i>Gap</i> antara Harapan dan Kualitas Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT Tahun 2016 dan 2017.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil Kelompok Usia Responden Badan POM.....	10
Gambar 2. Profil Preferensi Gender Responden Badan POM.....	10
Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Responden Badan POM.....	10
Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Badan POM.....	11
Gambar 5. Profil Jangka Waktu sebagai Pelanggan di Badan POM.....	11
Gambar 6. Kelompok Usia Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM.....	12
Gambar 7. Preferensi Gender Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM.....	13
Gambar 8. Kelompok Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM.....	13
Gambar 9. Kelompok Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM.....	14
Gambar 10.Kelompok Jangka Waktu Menerima Pelayanan dengan Unit Pelayanan Badan POM.....	14
Gambar 11.Profil Kelompok Usia Responden Balai Besar/Balai POM	15
Gambar 12.Profil Preferensi Gender Responden Balai Besar/Balai POM	15
Gambar 13.Profil Kelompok Pendidikan Responden Balai Besar/Balai POM	15
Gambar 14.Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai Besar/Balai POM	16
Gambar 15.Profil Jangka Waktu sebagai Pelanggan di Balai Besar/Balai POM	16
Gambar 16.Indeks Kepuasan Masyarakat Badan POM tahun 2015 – 2017	19
Gambar 17. ..Diagram Radar Rata-rata Kualitas dan Rata-rata Harapan Pelayanan Badan POM (Pusat).....	20
Gambar 18.Perbandingan IKM pada Direktorat Pengawasan NAPZA Tahun 2016 dan 2017	44
Gambar 19. ..Diagram Radar Rata-Rata Kualitas dan Rata-Rata Harapan Pelayanan pada Direktorat Pengawasan NAPZA Tahun 2017.....	45

Gambar 20.Perbandingan IPAK pada Direktorat Pengawasan NAPZA Tahun 2016 dan 2017	47
Gambar 21.Perbandingan IKM Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT Tahun 2016 dan 2017.....	48
Gambar 22.Diagram Radar Rata-rata Kualitas dan Rata-rata Harapan Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT Tahun 2017.....	50
Gambar 23.Perbandingan IPAK Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT Tahun 2016 dan 2017.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Pemerintah berkewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat, maka dilaksanakan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan berdasarkan ketentuan di bawah ini:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35:
 - a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
 - b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - 1) Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - 2) Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Surat Tugas Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor PI.03.16.05.17.2370 tertanggal 31 Mei 2017 untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik Badan POM Tahun 2017.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM.

B. Tujuan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

C. Sasaran Pelaksanaan

1. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen anti korupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Manfaat yang Diharapkan

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM baik Pusat maupun Balai
2. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Badan POM sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.
4. Implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM pada klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan.

5. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
6. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Diketuainya kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan Badan POM.
8. Diketuainya persepsi masyarakat terhadap komitmen anti korupsi di Badan POM khususnya pada unit pelayanan publik.
9. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Badan POM dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
10. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. Pelaksanaan Survei

1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

a. Penetapan responden

Responden dipilih secara acak dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Badan POM (Pusat) serta pada Unit Pelaksana Teknis yang disampling.

b. Lokasi Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 11 (sebelas) unit pelayanan di lingkungan Badan POM (Pusat) sebagai berikut:

- 1) Direktorat Penilaian Obat dan Produk Biologi;
- 2) Direktorat Pengawasan Produksi Produk Terapeutik dan PKRT;
- 3) Direktorat Pengawasan Distribusi Produk Terapeutik dan PKRT;
- 4) Direktorat Standardisasi Produk Terapeutik dan PKRT;
- 5) Direktorat Pengawasan Napza;
- 6) Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik;
 - Sub Direktorat Penilaian Produk I (OT dan Produk Komplemen)
 - Sub Direktorat Penilaian Produk II (Kosmetik)
- 7) Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik dan Produk Komplemen;
- 8) Direktorat Penilaian Keamanan Pangan;
- 9) Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Pangan;
- 10) Direktorat Standardisasi Produk Pangan; dan
- 11) Pusat Pengujian Obat dan Makanan Nasional.

Pelaksanaan survei pada 32 (tiga puluh dua) Unit Pelaksana Teknis namun yang telah selesai dan dapat dilakukan pengolahan terhadap kuesioner sebanyak 24 (dua puluh empat) Unit Pelaksana Teknis, yaitu:

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| 1) BBPOM Banda Aceh | 13)BBPOM Surabaya |
| 2) BBPOM Medan | 14)BBPOM Pontianak |
| 3) BBPOM Padang | 15)BBPOM Samarinda |
| 4) BPOM Bengkulu | 16)BBPOM Banjarmasin |
| 5) BPOM Jambi | 17)BBPOM Mataram |
| 6) BPOM Batam | 18)BBPOM Manado |
| 7) BBPOM Bandar Lampung | 19)BPOM Gorontalo |
| 8) BBPOM Pekanbaru | 20)BPOM Kendari |
| 9) BPOM Pangkalpinang | 21)BPOM Palu |
| 10)BBPOM Jakarta | 22)BBPOM Makassar |
| 11)BBPOM Semarang | 23)BPOM Ambon |
| 12)BBPOM Yogyakarta | 24)BPOM Manokwari |

2. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimulai dari tanggal 5 Juni 2017 s.d 31 Agustus 2017. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden di masing-masing unit pelayanan Badan POM pada waktu operasional pelayanan selama waktu survei dilaksanakan.

3. Pengolahan dan Pembahasan Hasil Survei

Pengolahan hasil survei dan finalisasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2017 dilaksanakan pada bulan September 2017.

B. Kuesioner

1. Bentuk Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

2. Kuesioner dibagi 3 (tiga) bagian yaitu :

- a. **Bagian I**, berisi data responden meliputi umur, pengalaman sebagaipelanggan Badan POM, jenis pelayanan yang diterima, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan Badan POM.

- b. **Bagian II**, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan dan harapan responden atas unsur pelayanan tersebut. Pada bagian ini juga terdapat kolom untuk menuliskan saran/masukan.
- c. **Bagian III**, berisi pertanyaan terkait persepsi komitmen antikorupsi pada pelayanan publik.

3. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2017, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM (Pusat) disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dan ditambahkan pula 3 (tiga) unsur pelayanan yaitu (kejelasan petugas; keamanan dan kenyamanan sarana prasarana; serta komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik) dengan total pertanyaan sebanyak 37 pertanyaan. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) **Persyaratan pelayanan (U1)**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
- 2) **Prosedur pelayanan (U2)**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;
- 3) **Waktu Pelayanan (U3)**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) **Biaya/tarif (U4)**, yaitu tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan;
- 5) **Produk/jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan;

- 6) **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U6)**, yaitu mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan;
- 7) **Kejelasan Petugas/Pelaksana (U7)**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan;
- 8) **Kompetensi Pelaksana (U8)**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 9) **Perilaku Pelaksana (U9)**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 10) **Maklumat Pelayanan (U10)**, yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan;
- 11) **Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana (U11)**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan serta kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan; dan
- 12) **Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik (U12)**, yaitu diterapkannya prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik.

Pada pertanyaan terkait persepsi antikorupsi terdapat 13 pertanyaan dengan ada tidaknya perilaku koruptif yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan. Persepsi terhadap komitmen antikorupsi dilakukan terhadap unsur pelayanan publik yang terkait dengan prosedur, biaya, produk/jasa spesifikasi jenis layanan dan komitmen antikorupsi dalam pelayanan publik.

4. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban berupa tanda *check list* (✓) diisi pada kotak jawaban yang telah disediakan atas kualitas unsur-unsur yang dinilai dan harapan terhadap pelayanan sesuai unsur-unsur tersebut. Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan serta harapan responden atas pentingnya pelayanan pada unsur-unsur tersebut.

Tabel 1. Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban

Penilaian atas Kualitas Pelayanan		Harapan konsumen atas pelayanan yang diterima	
Pilihan Jawaban	Nilai Persepsi	Pilihan Jawaban	Nilai Persepsi
Sangat Setuju	4	Sangat Penting	4
Setuju	3	Penting	3
Tidak Setuju	2	Tidak Penting	2
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Penting	1

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa saran/ masukan, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

C. Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, diantaranya:

a) Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

b) Perhitungan Indeks

Perhitungan indeks memuat: indeks kepuasan konsumen (IKK) terhadap kualitas layanan Badan POM dan IKK terhadap perilaku anti korupsi di lingkungan Badan POM, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [\bar{S}_k \cdot W_k]$$

S_k = rata-rata tingkat kepuasan

$$W_k = \frac{\bar{I}_k}{\sum_{k=1}^N I_k}$$

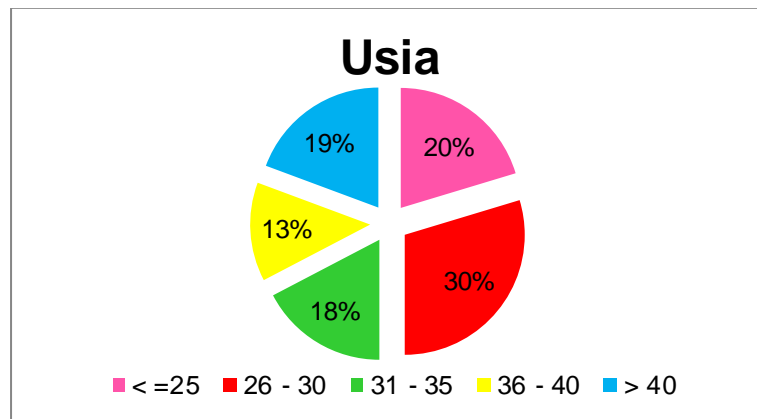
W_k = bobot kepentingan (harapan)

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004 indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana **Tabel 2**.

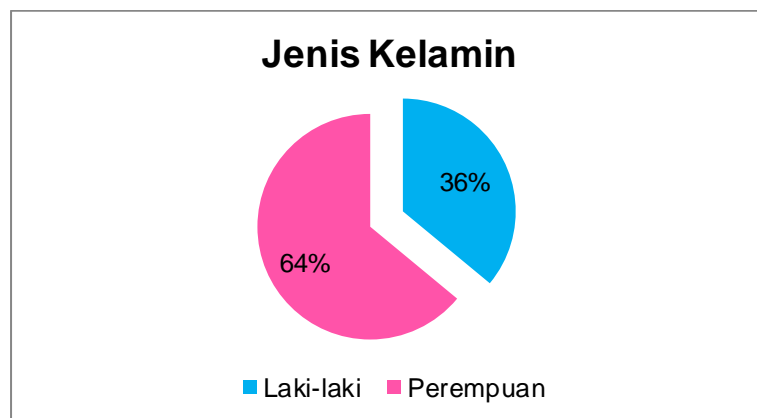
Tabel 2. Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

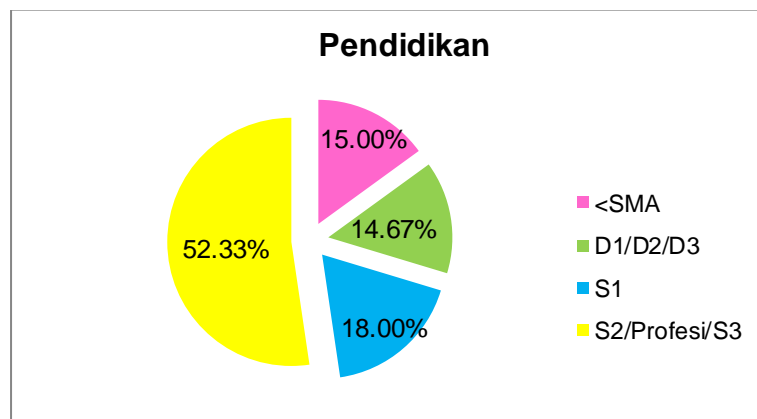
D. Karakteristik Responden Badan POM Pusat



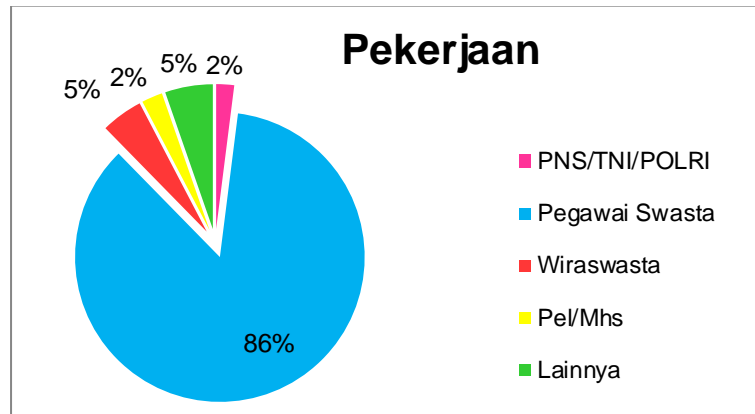
Gambar 1. Profil Kelompok Usia Responden Badan POM



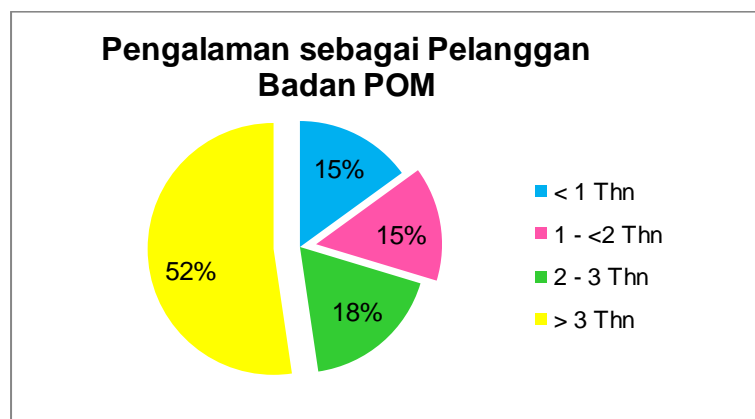
Gambar 2. Profil Preferensi Gender Responden Badan POM



Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Responden Badan POM



Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Badan POM



Gambar 5. Profil Jangka Waktu sebagai Pelanggan di Badan POM

E. Karakteristik Responden Masing - Masing Unit Pelayanan Badan POM (Pusat)

Jumlah responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan unit pelayanan Badan POM (Pusat) sebanyak 300 orang, terbagi ke dalam 9 (sembilan) unit pelayanan di lingkungan Badan POM (Pusat). Rincian jumlah responden per unit pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Jumlah Responden di Unit Pelayanan Badan POM Pusat Tahun 2017

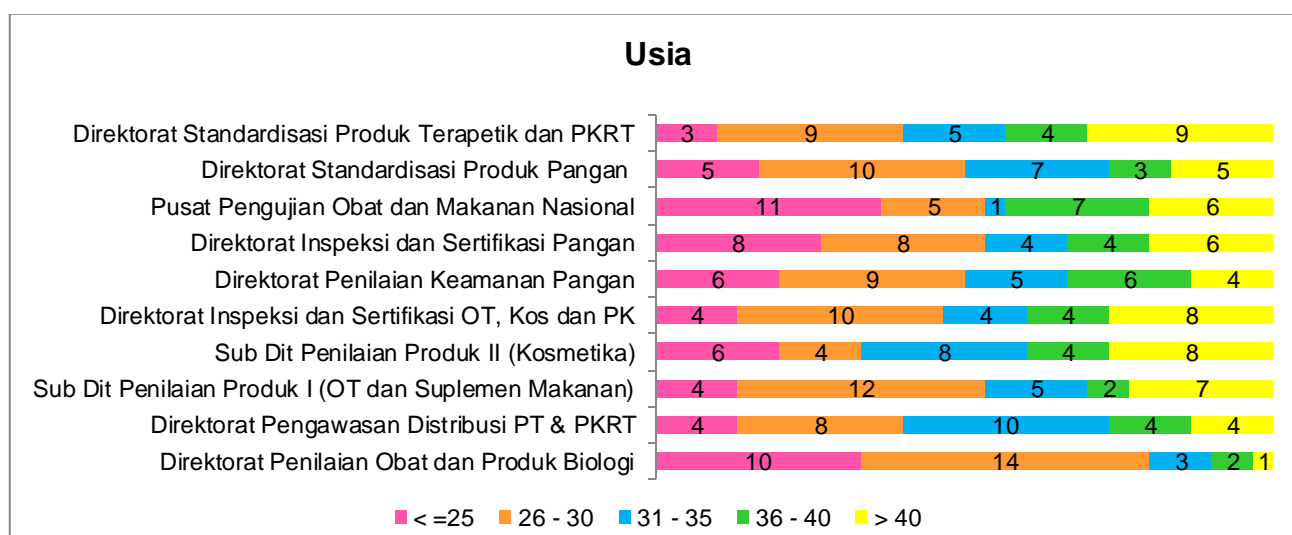
No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
1	Direktorat Penilaian Obat dan Produk Biologi	30
2	Direktorat Pengawasan Distribusi Produk Terapeutik dan PKRT	30
3	Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik:	
	o Sub Dit Penilaian Produk I (OT dan Suplemen Makanan)	30
	o Sub Dit Penilaian Produk II (Kosmetik)	30
4	Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi OT, Kosmetik dan PK	30
5	Direktorat Penilaian Keamanan Pangan	30
6	Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Pangan	30
7	Pusat Pengujian Obat dan Makanan Nasional	30
8	Direktorat Standardisasi PT dan PKRT	30

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
9	Direktorat Standardisasi Produk Pangan	30
T O T A L		300

Profil responden Survei Kepuasan Masyarakat dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama responden serta pengalaman berhubungan dengan unit pelayanan Badan POM (Pusat). Profil tersebut disajikan dalam uraian di bawah ini.

1) Usia Responden

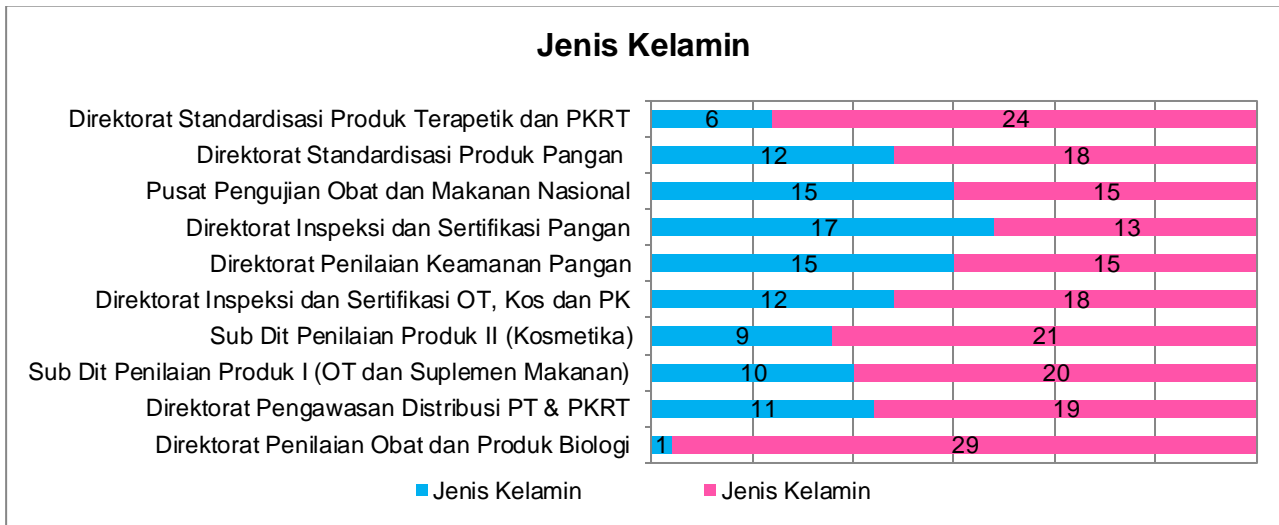
Secara umum kelompok terbesar responden pengguna jasa unit pelayanan di lingkungan Badan POM (Pusat) adalah kelompok usia antara 26 tahun sampai dengan 30 tahun, sebagaimana disajikan pada **Gambar 6**.



Gambar 6. Kelompok Usia Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

2) Preferensi Gender

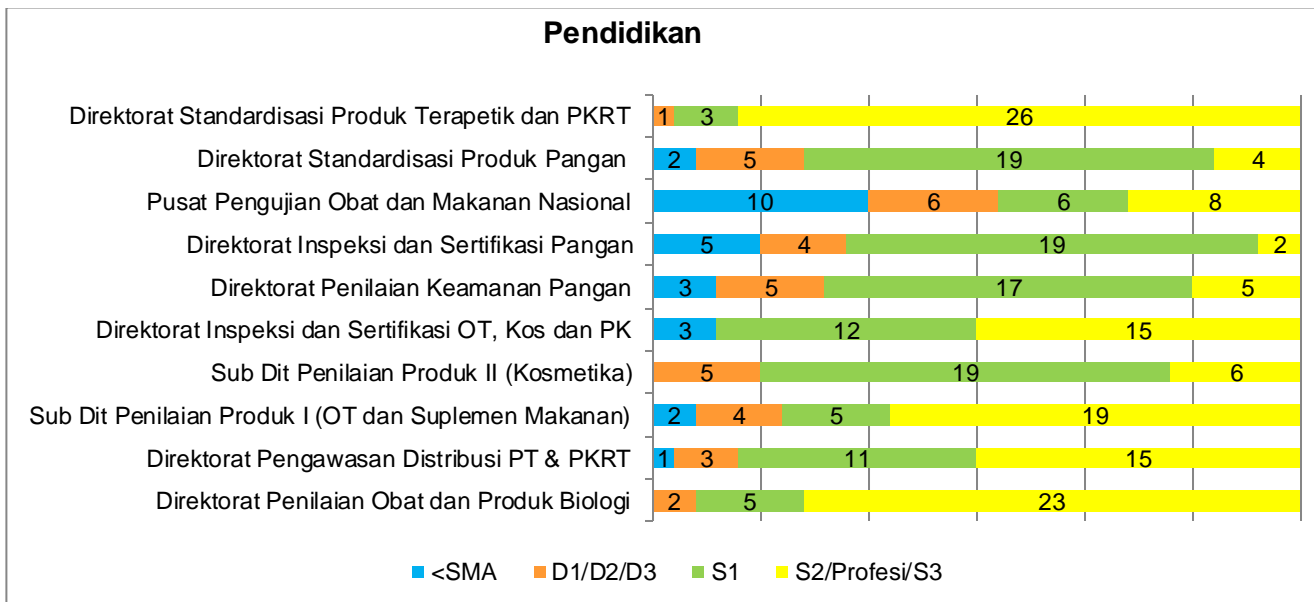
Secara umum, responden Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan di lingkungan Badan POM (Pusat) sebagian besar adalah wanita. Secara rinci preferensi gender responden sebagaimana disajikan pada **Gambar 7**.



Gambar 7. Preferensi Gender Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

3) Pendidikan

Profil kelompok pendidikan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang menjadi pengguna jasa pelayanan masyarakat di unit pelayanan Badan POM sebagian besar telah menempuh jenjang perguruan tinggi, baik jenjang pendidikan S-1 maupun S-2, sebagaimana disajikan pada Gambar 8.

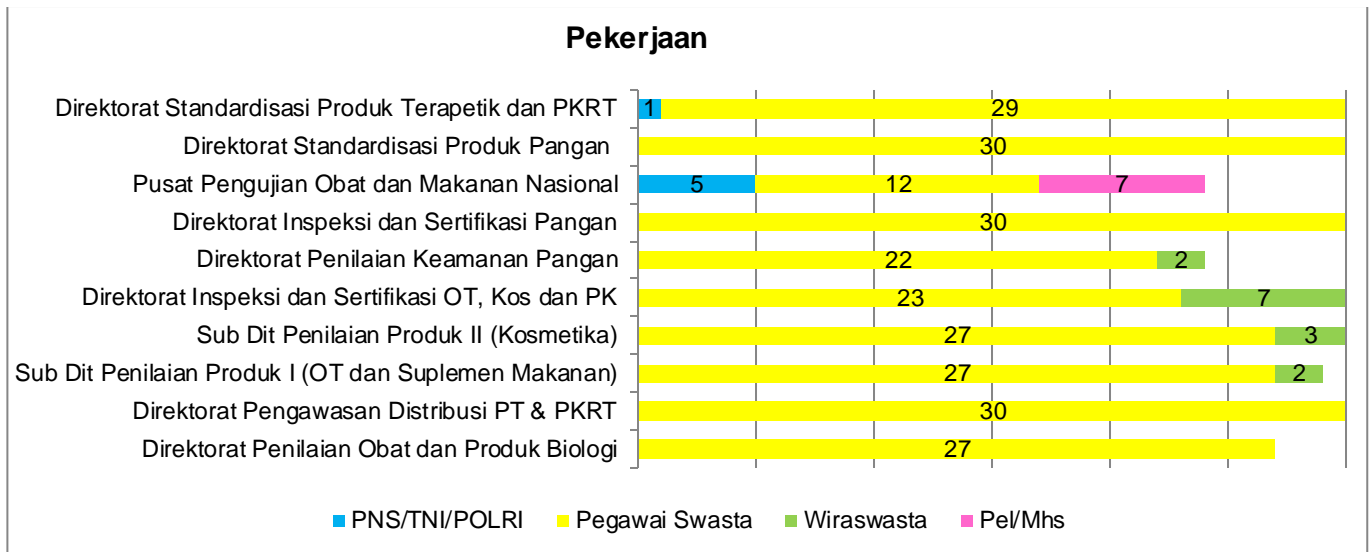


Gambar 8. Kelompok Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

4) Pekerjaan

Secara rinci kelompok pekerjaan responden Survei Kepuasan Masyarakat di setiap unit pelayanan sebagaimana disajikan pada Gambar 9. memperkuat

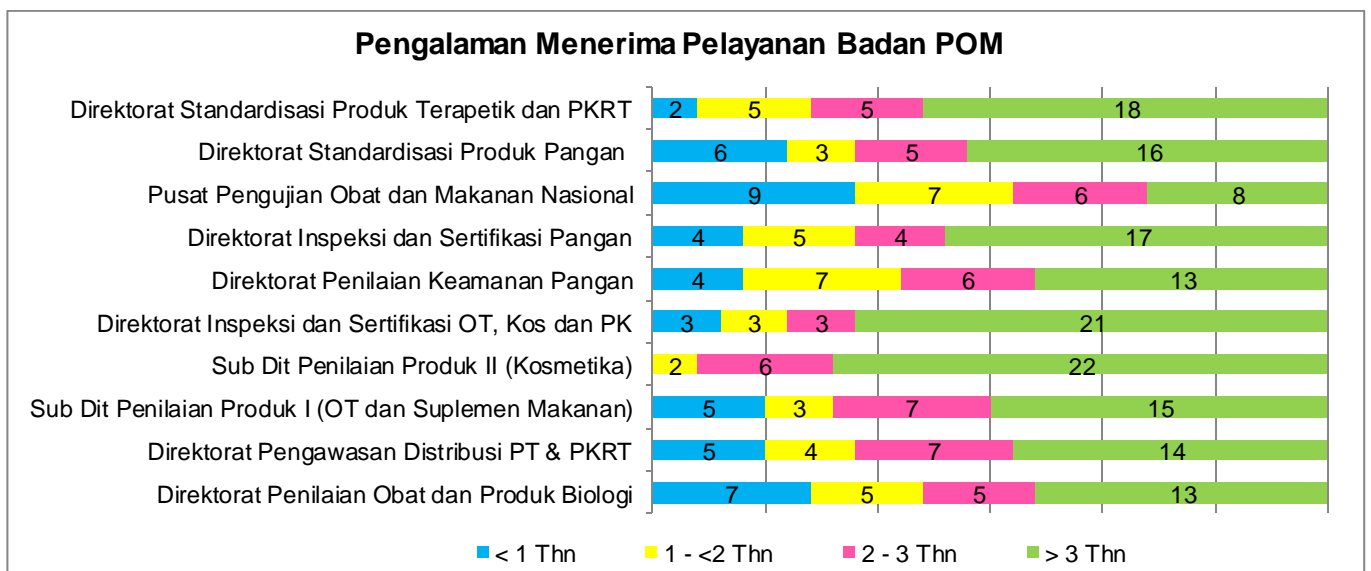
asumsi bahwa sebagian besar responden merupakan pegawai swasta dan wiraswasta.



Gambar 9. Kelompok Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

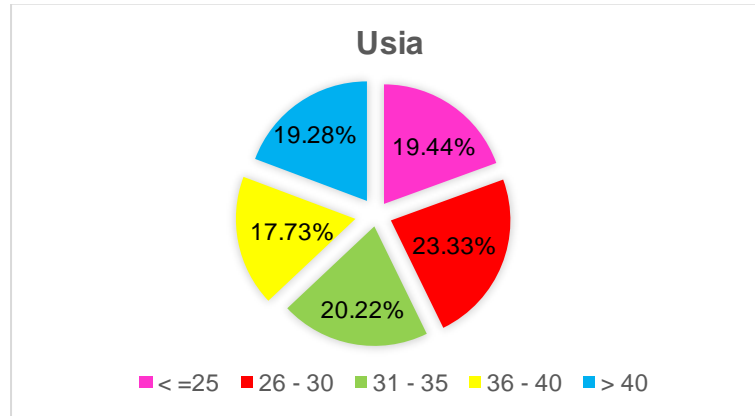
5) Jangka waktu sebagai pelanggan di Badan POM

Sebagian besar responden telah mempunyai pengalaman berhubungan dengan unit pelayanan Badan POM lebih dari 3 (tiga) tahun sebagaimana disajikan pada Gambar 10.

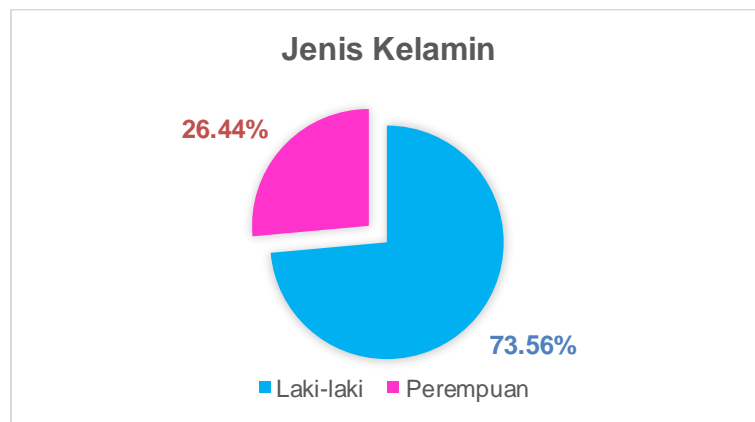


Gambar 10. Kelompok Jangka Waktu Menerima Pelayanan dengan Unit Pelayanan Badan POM

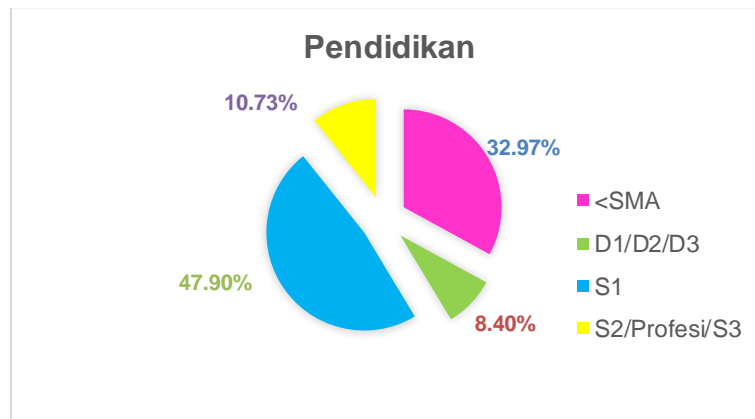
F. Karakteristik Responden Balai Besar/Balai POM



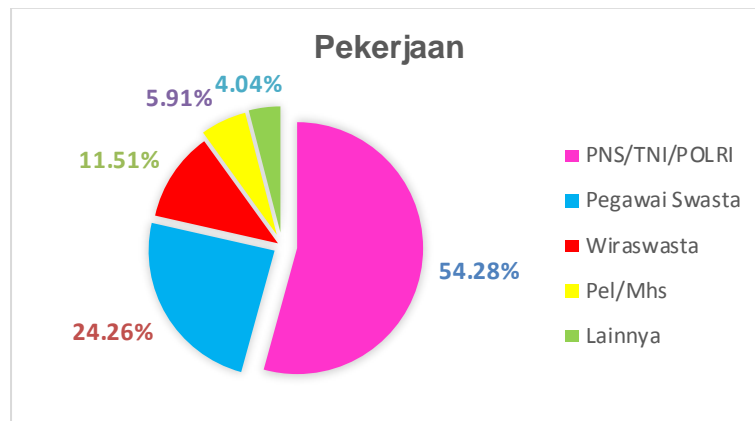
Gambar 11. Profil Kelompok Usia Responden Balai Besar/Balai POM



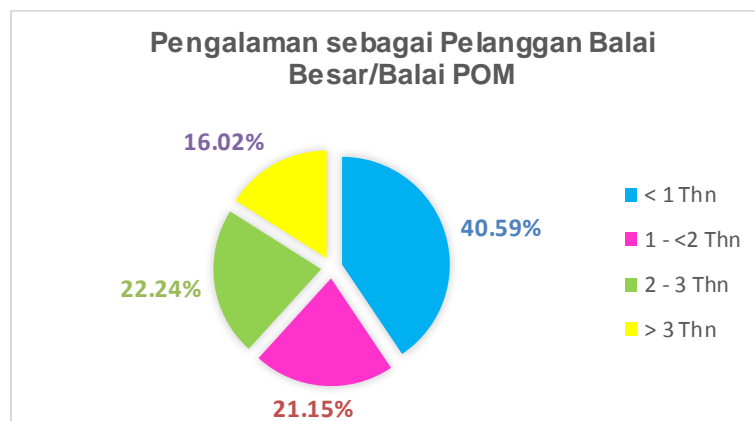
Gambar 12. Profil Preferensi Gender Responden Balai Besar/Balai POM



Gambar 13. Profil Kelompok Pendidikan Responden Balai Besar/Balai POM



Gambar 14. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai Besar/Balai POM



Gambar 15. Profil Jangka Waktu sebagai Pelanggan di Balai Besar/Balai POM

G. Jumlah Responden pada Balai Besar/Balai POM

Jumlah responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada 24 Balai Besar/Balai POM adalah sebanyak 643 orang. Rincian jumlah responden per Balai Besar/Balai POM dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Jumlah Responden pada 24 Balai Besar/Balai POM

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
1	BBPOM Banda Aceh	16
2	BBPOM Medan	30
3	BBPOM Padang	30
4	BPOM Bengkulu	30
5	BPOM Jambi	30
6	BPOM Batam	15
7	BBPOM Bandar Lampung	30
8	BBPOM Pekanbaru	30
9	BPOM Pangkalpinang	30
10	BBPOM Jakarta	10
11	BBPOM Semarang	22

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
12	BBPOM Yogyakarta	30
13	BBPOM Surabaya	30
14	BBPOM Pontianak	30
15	BBPOM Samarinda	24
16	BBPOM Banjarmasin	30
17	BBPOM Mataram	26
18	BBPOM Manado	30
19	BPOM Gorontalo	30
20	BPOM Kendari	23
21	BPOM Palu	28
22	BBPOM Makassar	30
23	BPOM Ambon	29
24	BPOM Manokwari	30
T O T A L		643

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN POM (PUSAT)

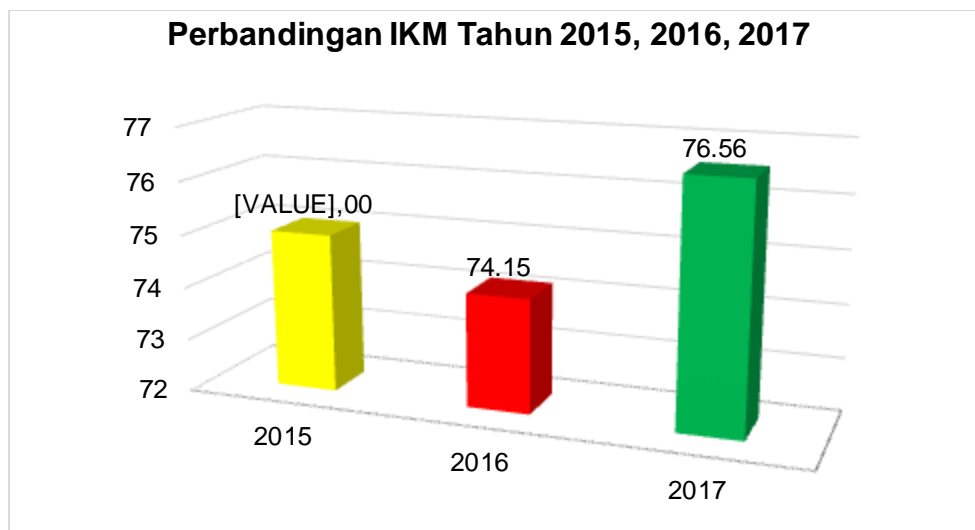
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada unit pelayanan Badan POM (Pusat) dijabarkan dalam hasil penilaian survei kepuasan masyarakat Badan POM (Pusat) dan masing-masing unsur pelayanan tahun 2017. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 menggunakan metode yang sama dengan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016, namun memiliki perbedaan dengan tahun-tahun sebelumnya yaitu dari aspek komposisi kuesioner, jumlah responden, metode pengolahan yang memperhitungkan kualitas pelayanan dan harapan pelanggan dan persepsi antikorupsi pada unit pelayanan. Dalam rangka mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2017 kemudian dilakukan perbandingan dengan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2015 dan 2016. Perencanaan awal survei akan dilaksanakan terhadap 11 (sebelas) unit pelayanan publik Badan POM (Pusat), namun pada 2 (dua) unit pelayanan publik yaitu pada Direktorat Pengawasan Napza serta Direktorat Pengawasan Produksi Produk Terapetik dan PKRT tidak memenuhi jumlah minimal responden yang diperlukan untuk pengolahan data.

A. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan POM (Pusat)

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dengan 300 responden pada 9 (sembilan) unit kerja di lingkungan Badan POM (Pusat) tahun 2017 menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **76,56** (tujuh puluh enam koma lima puluh enam). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Badan POM mendapat kategori B yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Baik**.

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2017 dilakukan terhadap 11 (sebelas) unit pelayanan publik. Dari 11 unit pelayanan publik tersebut terdapat 2 unit pelayanan publik Direktorat Pengawasan Napza dan Direktorat Pengawasan Produksi Produk Terapetik dan PKRT tidak memenuhi jumlah minimal responden yang diperlukan untuk pengolahan data. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap

2 unit pelayanan publik tersebut dibuatkan laporan tersendiri dan tidak menjadi kontribusi bagi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Badan POM. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Badan POM tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 disajikan pada Gambar 16.



Gambar 16. Indeks Kepuasan Masyarakat Badan POM tahun 2015 – 2017

B. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan Badan POM tahun 2015, 2016, dan 2017 dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Tahun 2015, 2016, dan 2017

Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat	Unsur 2015	Unsur 2016 dan 2017	Nilai IKM			Kenaikan/ Penurunan
			2015	2016	2017	
Persyaratan Pelayanan	U1	U1	74,83	75,27	78,83	3,56
Prosedur Pelayanan	U2	U2	71,22	75,15	78,19	3,04
Waktu Pelayanan	U3	U3	61,42	68,17	72,12	3,95
Biaya/Tarif	U4	U4	87,50	81,40	83,01	1,61
Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	U5 dan U12	U5	77,19	74,86	76,44	1,58
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	U9	U6	72,78	70,93	73,48	2,55
Kejelasan Petugas/Pelaksana	-	U7	-	69,70	72,73	3,03
Kompetensi Pelaksana	U6	U8	77,57	75,92	78,10	2,18
Perilaku Pelaksana	U7 dan U11	U9	76,05	78,26	79,32	1,06
Maklumat Pelayanan	U8	U10	73,06	72,89	75,79	2,90
Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana	U10	U11	75,21	75,89	77,42	1,53

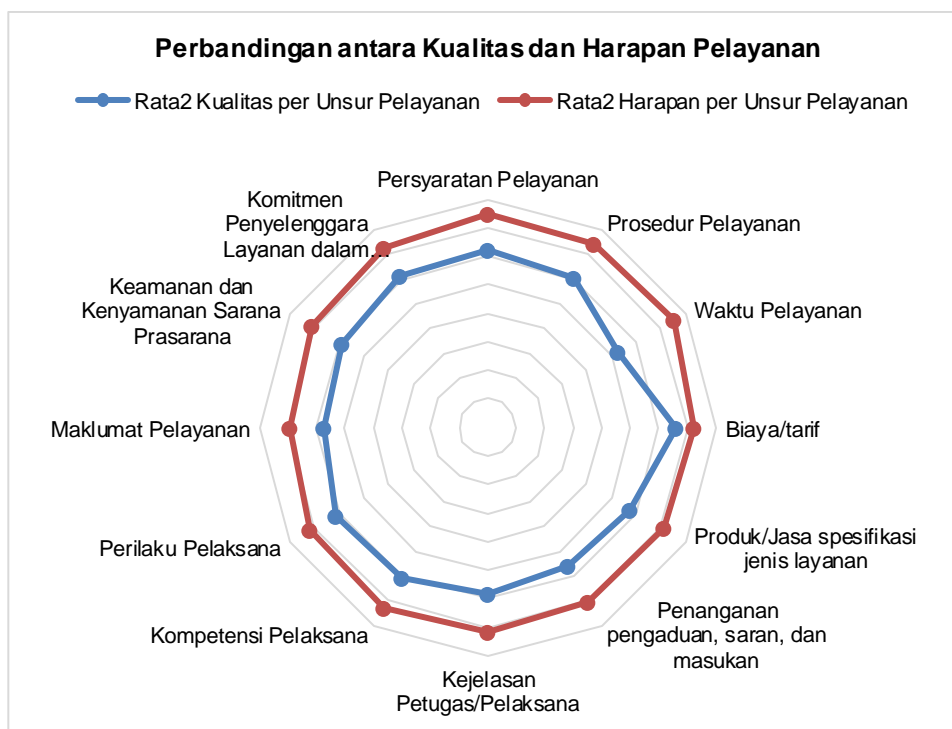
Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat	Unsur 2015	Unsur 2016 dan 2017	Nilai IKM			Kenaikan/ Penurunan
			2015	2016	2017	
Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik	-	U12	-	75,91	77,31	1,40

Keterangan:

- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 81,26 - 100)
- : Mutu Pelayanan B (Baik; 62,51 - 81,25)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 43,76 - 62,50)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25 - 43,75)

Dari tabel diatas diketahui bahwa seluruh unsur pelayanan mengalami kenaikan pada Tahun 2017 dibandingkan dengan Tahun 2016.

C. Perbandingan antara Kualitas dan Harapan Pelayanan



Gambar 17. Diagram Radar Rata-rata Kualitas dan Rata-rata Harapan Pelayanan Badan POM (Pusat)

Berdasarkan Gambar 17. dapat diketahui bahwa untuk semua unsur pelayanan masih terdapat *gap* antara kualitas dan harapan pelayanan karena nilai rata-rata harapan konsumen lebih tinggi dari pada nilai rata-rata kepuasan konsumen. *Gap* terbesar terdapat pada unsur Waktu Pelayanan (U3), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U6), serta Prosedur Pelayanan (U2). Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan kesenjangan tersebut sehingga konsumen

dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Oleh sebab itu diperlukan tindakan perbaikan berdasarkan skala prioritas dalam menindaklanjuti *gap* tersebut. Apabila dilakukan perbandingan nilai *gap* antara kualitas dan harapan konsumen pada tahun 2016 dan 2017, maka terdapat kenaikan/penurunan yang dapat dilihat pada **Tabel 6**.

Tabel 6. Perbandingan *Gap* Harapan dan Kualitas Pelayanan Badan POM (Pusat) Tahun 2017

Unsur Pelayanan		<i>Gap</i> antara Harapan dan Kualitas Pelayanan		Kenaikan/ Penurunan
		2016	2017	
U1	Persyaratan Pelayanan	0,73	0,63	(0,10)
U2	Prosedur Pelayanan	0,81	0,70	(0,11)
U3	Waktu Pelayanan	1,33	1,16	(0,18)
U4	Biaya/tarif	0,29	0,31	0,02
U5	Produk/Jasa spesifikasi jenis layanan	0,67	0,67	-
U6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	0,83	0,73	(0,10)
U7	Kejelasan Petugas/Pelaksana	1,12	0,68	(0,44)
U8	Kompetensi Pelaksana	0,66	0,61	(0,04)
U9	Perilaku Pelaksana	0,69	0,51	(0,18)
U10	Maklumat Pelayanan	0,72	0,62	(0,10)
U11	Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana	0,70	0,59	(0,11)
U12	Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik	0,90	0,57	(0,33)





D. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan
Perbandingan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik pada masing-masing unit pelayanan tahun 2016 dan 2017 disajikan pada **Tabel 7**.

Tabel 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan Tahun 2016 dan 2017

No.	Unit Pelayanan	Total Nilai IKM		Kenaikan/ Penurunan
		2016	2017	
1	Direktorat Penilaian Obat dan Produk Biologi	70,50	73,31	2,81
2	Direktorat Pengawasan Distribusi Produk Terapeutik dan PKRT	76,34	76,30	(0,04)
3	Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik:			
	- Sub Dit Penilaian Produk I (OT dan Suplemen Makanan)	71,81	73,72	1,91
	- Sub Dit Penilaian Produk II (Kosmetik)	73,8	74,39	0,59
4	Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi OT, Kosmetik dan PK	73,63	71,89	(1,74)
5	Direktorat Penilaian Keamanan Pangan	77,78	82,29	4,51
6	Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Pangan	78,58	81,21	2,63

7	Pusat Pengujian Obat dan Makanan Nasional	76,51	82,43	5,92
8	Direktorat Standardisasi Pangan	71,49	75,47	3,98
9	Direktorat Standardisasi PT PKRT	71,49	73,36	1,87

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 81,26 – 100)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 62,51 – 81,25)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 43,76 – 62,50)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25 – 43,75)

Data pada **Tabel 7** menunjukkan bahwa IKM per unit pelayanan tahun 2017 adalah sebagai berikut:

a. Terdapat 2 (dua) unit pelayanan Badan POM pusat yang Persepsi Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publiknya memperoleh kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik). Dua unit pelayanan tersebut adalah:

- Pusat Pengujian Obat dan Makanan Nasional dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,43; dan
- Direktorat Penilaian Keamanan Pangan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,29.

b. Indeks Kepuasan Masyarakat Badan POM tahun 2017 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2016 sebesar (2,41). Namun demikian terdapat dua unit pelayanan yang mengalami penurunan dibandingkan tahun 2016 yaitu:

- Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen turun sebesar 1,74; dan
- Direktorat Pengawasan Distribusi Produk Terapeutik dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga turun sebesar 0,04.

E. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan & Per Unsur Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per unit pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2017 dapat dilihat pada **Tabel 8**.

Tabel 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan & Per Unsur Pelayanan Tahun 2017

No.	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	Direktorat Penilaian Obat dan Produk Biologi	77,97	75,78	66,13	82,54	72,78	69,79	69,04	75,91	76,89	71,31	74,11	76,67

No.	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
2	Direktorat Pengawasan Distribusi Produk Terapeutik dan PKRT	77,09	76,95	75,28	79,17	74,64	73,09	74,32	77,23	78,98	79,17	77,22	78,33
3	Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik												
	- Sub Dit Penilaian Produk I (OT dan Suplemen Makanan)	76,31	74,93	67,15	76,27	76,27	67,90	68,45	76,42	77,96	74,59	77,55	74,17
	- Sub Dit Penilaian Produk II (Kosmetik)	77,50	79,21	67,24	84,25	80,01	71,14	67,62	72,84	77,98	67,54	77,04	75,00
4	Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi OT, Kosmetik dan PK	75,04	74,53	68,17	78,65	72,20	69,33	68,59	72,26	75,49	72,94	69,67	70,83
5	Direktorat Penilaian Keamanan Pangan	83,92	82,32	75,21	88,96	80,91	82,88	79,88	83,37	81,32	82,94	85,34	82,50
6	Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Pangan	82,53	81,95	81,51	83,64	80,84	79,75	78,86	81,69	82,14	79,59	81,35	80,83
7	Pusat Pengujian Obat dan Makanan Nasional	82,1	82,51	79,59	83,90	79,69	80,17	81,05	86,67	86,90	79,17	83,22	84,17
8	Direktorat Standardisasi Pangan	76,31	77,24	69,37	81,39	75,15	70,62	70,25	81,97	78,82	73,75	77,90	77,50
9	Direktorat Standardisasi PT PKRT	77,27	75,91	69,56	85,56	71,31	67,65	68,00	76,75	76,34	75,08	72,38	73,33

Keterangan :

U1 : Persyaratan pelayanan	U7 : Kejelasan Petugas/Pelaksana
U2 : Prosedur pelayanan	U8 : Kompetensi Pelaksana
U3 : Waktu Pelayanan	U9 : Perilaku Pelaksana
U4 : Biaya/ Tarif	U10 : Maklumat Pelayanan
U5 : Produk/Jasa spesifikasi jenis layanan	U11 : Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana
U6 : Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	U12 : Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

Indeks Kepuasan Masyarakat per unit pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2017 menunjukkan bahwa:

1. Unsur Biaya/Tarif (U4) mendapat kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik) pada 6 (enam) unit pelayanan. Responden menilai bahwa biaya/tarif untuk mendapatkan pelayanan telah diinformasikan secara jelas dan terbuka serta perilaku pelaksana baik;
2. Unsur Kompetensi Pelaksana (U8) mendapat kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik) pada 4 (empat) unit pelayanan yaitu Direktorat Penilaian Pangan, Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Pangan, Pusat Pengujian Obat dan Makanan, dan Direktorat Standardisasi Pangan; dan
3. Unsur Kejelasan Petugas/Pelaksana (U7) mendapat kategori B (baik) pada seluruh unit pelayanan. Unsur Kejelasan Petugas/Pelaksana menggambarkan kejelasan

keberadaan petugas pelayanan dan keseimbangan jumlah petugas terhadap jumlah konsumen yang dilayani.

F. Umpan Balik Responden

Dalam kuesioner tahun 2017 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden. Pertanyaan tersebut disediakan sebagai pertanyaan terbuka sehingga responden dapat memberikan saran dan masukan yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan masing-masing unit pelayanan publik. Saran dan masukan tersebut merupakan pendapat subjektif dari responden kepada masing-masing unit pelayanan publik dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu:

1. Saran/masukan yang termasuk dalam unsur pelayanan

a) Direktorat Penilaian Obat dan Produk Biologi

1) Unsur Waktu Pelayanan (U3)

- Mohon agar ditingkatkan penyelesaian pelayanan agar sesuai *timeline* yang ditetapkan
- Agar ada *timeline* yang lebih spesifik untuk beberapa proses, misalnya waktu evaluasi mutu dan waktu evaluasi label
- Petugas diusahakan datang ke loket tepat waktu
- Jika kami memohon agar petugas ke depan loket untuk konsultasi/menyerahkan tambahan data jangan terlalu lama untuk ke loketnya
- Agar penyelesaian pelayanan dapat dilakukan sesuai waktu/target yang ditetapkan
- Waktu pelayanan harus dilakukan sesuai dengan jadwal yang sudah diinformasikan
- Jadwal antrian registrasi mohon diberitahukan sebelum hari H

2) Unsur Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

- Sistem elektronik agar dibenahi
- Untuk jadwal antrean di web BPOM (*mobile version*) mohon diupdate.

- Status produk dibuat transparan/dibuat website untuk melihat status produk tersebut bagaimana, dalam proses apa, agar tidak perlu *follow up* yang mungkin membuat petugas juga kurang nyaman
- 3) Unsur Kejelasan Petugas/Pelaksana (U7)
- Jumlah petugas agar ditambah
- 4) Unsur Perilaku Pelaksana (U9)
- Petugas lebih meningkatkan senyum sapanya, karena beberapa petugas ada yang judes
 - Keramahan beberapa petugas ditingkatkan lagi.
- 5) Unsur Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana (U11)
- Mohon agar komunikasi dengan petugas/kasie diperlancar baik konsultasi secara langsung maupun tidak langsung (email, telepon, dll)
 - Komputer untuk isi *submission* di loket BPOM agar ditambah
 - Memudahkan komunikasi melalui telepon, faksimili, dan email
- b) Direktorat Pengawasan Distribusi Produk Terapeutik dan PKRT**
- 1) Unsur Produk/jasa spesifikasi Jenis Layanan (U5)
- Improvement sistem SIAPIK agar registrasi iklan berjalan lebih efektif (e-payment, proses TD di SIAPIK lebih cepat)
 - Informasi meeting iklan mohon bisa ada *update* di web apabila ada perubahan
- 2) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U6)
- Penempatan kotak pengaduan ke BPOM di tempat pelayanan publik
- 3) Unsur Kejelasan Petugas/Pelaksana (U7)
- Mohon untuk pelayanan iklan OT dapat ditingkatkan lagi seperti petugas pelayanan bisa *stand by*. Terima kasih.
- 4) Unsur Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana (U11)
- Mohon saat konsul ada aqua (air mineral)
- c) Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik - Sub Direktorat Penilaian Produk I (Obat Tradisional dan Suplemen Makanan)**
- 1) Unsur Persyaratan Pelayanan (U1)

- Penjelasan persyaratan berbeda-beda padahal data sama.
- Informasi dari Balai POM dengan Pusat tidak sejalan (berbeda).
- Kriteria untuk informasi pada iklan agar lebih mengakomodasi kebutuhan industri. Larangan yang terlalu banyak pada iklan bisa menghambat kemajuan industri.
- Apabila materi iklan yg sama dibuat untuk beberapa media yg berbeda, baiknya dijadikan satu kali pengajuan saja.
- Hendaknya dibedakan antara aturan iklan *Above The Line* dengan *Below The Line*, terutama untuk Suplemen dan Obat Tradisional yang dikategorikan sebagai harus dengan diagnosis dokter agar tetap bisa menyampaikan iklan/informasi produk secara *Below The Line*.
- Mohon pembayaran SPB Iklan sudah dengan Billing ID Simphoni, sehingga memudahkan pendaftar untuk membayar tanpa adanya kesalahan penulisan identitas SPB-LP, karena Billing ID Simphoni sudah terintegrasi.

2) Waktu Pelayanan (U3)

- Layanan melalui tahapan lama untuk ditanggapi
- Mohon agar ditambah petugas yang melayani bagian konsultasi karena tidak seimbang dengan jumlah pendaftar.

3) Unsur Produk/jasa spesifikasi Jenis Layanan (U5)

- Mohon agar dimaksimalkan penggunaan *online system*, sehingga mengurangi aktivitas manual. Persetujuan juga agar bisa diberikan *online*, tanpa harus antri ke loket.

4) Kompetensi Pelaksana (U8)

- Mohon agar kompetensi dan pengetahuan semua evaluator ditambah agar bisa menjawab langsung pertanyaan dari industri, tanpa harus antre lagi untuk konsultasi dengan Kasie.

5) Keamanan dan Kenyamanan Sarana/Prasarana (U11)

- Mohon disediakan sarana parkir yang lebih luas
- Tolong disediakan *wifi* karena sinyal di dalam gedung kurang bagus

d) **Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik - Sub Direktorat Penilaian Produk II (Kosmetik)**

1) Unsur Waktu Pelayanan (U3)

- Proses 14 (empat belas) hari kerja untuk notifikasi kosmetik selalu tidak tepat waktu, kadang lebih dari 15 (lima belas) hari dan tidak diinfokan.
- Untuk ke depannya lebih disesuaikan dengan janji waktu yang telah ditetapkan dalam proses pendaftaran notifikasi kosmetik di BPOM.
- Untuk pelayanan notifikasi kosmetik untuk proses harus sesuai dengan *timeline* yang sudah ditetapkan.
- Izin edar agar keluar tepat waktu.
- Jumlah petugas di setiap loket diperbanyak sehingga antrian tidak memakan waktu yang cukup lama.

2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U6)

- Sulit untuk berkomunikasi via telepon dan email sehingga harus datang langsung ke BPOM. Agar ada petugas yang bisa fokus melayani korespondensi via email.

3) Maklumat Pelayanan (U10)

- Janji layanan ditepati dan jam tutup antrian/pengambilan nomor antrian dibuka sesuai jadwal yang tertera.
- Pelayanan kurang memuaskan, tidak sesuai dengan janji/protap/SOP yang ada pada kosmetik.

4) Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana (U11)

- Area parkir kendaraan khususnya kendaraan roda empat disediakan sehingga memudahkan bagi kami pihak perusahaan yang datang berkunjung.
- Komputer untuk pelayanan diperbaiki, alamat *wifi* dan *password* harap ditempel diruang publik.

5) Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik (U12)

- Pelayanan kosmetik sangat buruk tahun 2017, terjadi kemunduran pelayanan dibandingkan tahun 2011.

e) Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik dan Produk Komplemen

1) Unsur Prosedur Pelayanan (U2)

- Mohon dapat ditingkatkan kembali efisiensi proses penyelesaian SKE, seperti saat proses pengajuannya masih manual dahulu (3 hari kerja).
- Saat ini untuk proses SKE dalam masa transisi menuju ke *online* (elektronik). Sayangnya sistem belum berjalan dengan baik sehingga banyak proses yang tertunda. Mohon agar dapat segera memperbaiki sistem sehingga tidak mengganggu proses ekspor.
- Mohon dapat direview lagi pengurusan SKI untuk sampel bahan baku yang tujuannya untuk promosi oleh PBF bahan baku. Pada tahap promosi biasanya belum ada kepastian siapa customer yang tertarik dan mau melakukan trial jadi kami kesulitan untuk melampirkan proposal trial dari customer kami. Ini hambatan yang kami hadapi dalam pengembangan produk-produk baru kami.
- Untuk sampel keperluan promosi, proposal (yang berisi rencana promosi) dapat dibuat oleh PBF importir sendiri. Dan jika diperlukan, kami bersedia mengirimkan laporan realisasi penerima sampel-sampel tersebut nantinya. Untuk pengamanan penyalurannya, bisa juga jumlah sampel untuk keperluan promosi ini dibatasi hanya beberapa ratus gram saja. Mohon kiranya dipertimbangkan.
- Khususnya dalam hasil temuan audit, agar dipertimbangkan tingkat temuannya (*Critical/Major/Minor/Observasi*) sehingga penyelesaian CAPA tidak harus dipaksakan selesai/diperbaiki sesuai dengan keinginan auditor BPOM karena tidak semua penyelesaian CAPA dapat diselesaikan sesuai dengan keinginan BPOM, terkait waktu/biaya/keadaan. Yang terpenting adalah kegiatan operasional sudah memenuhi persyaratan CPKB/CPOB secara umum

2) Unsur Waktu Pelayanan (U3)

- Proses pengerjaannya agar lebih sesuai *timeline*, sistem SKE lebih dikembangkan agar dapat diterapkan untuk semua jenis SKE dan tidak ada gangguan dengan semuanya pengajuan
- Process penilaian dokumen untuk permohonan SKI BPOM agar sampai pukul 15.00 setiap hari kerja.
- Waktu penyelesaian Evaluasi SKE mohon dipersingkat
- Terlalu lama menunggu untuk dilayani oleh Petugas yang bersangkutan
- Dibuatkan *timeline* yang jelas untuk setiap jenis pelayanan

3) Unsur Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan (U5)

Untuk pelayanan elektronik, mohon ditingkatkan lagi pelayanannya dan diberikan penjelasan mengenai waktu penyelesaian setiap dokumen, karena terkadang lebih dari waktu yang telah dijanjikan dan tidak diberitahukan alasannya.

4) Unsur Kompetensi Pelaksana (U8)

- Personil ditambah sehingga dapat menangani SKI secara cepat dan tepat waktu serta keluhan dapat direspon dengan cepat jika via email.
- Penambahan personil yang bertugas untuk mengevaluasi sehingga perizinan bisa keluar lebih cepat

5) Unsur Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana (U11)

- Semoga server berjalan dengan baik.
- Lebih mudah dihubungi dalam berbagai media elektronik.
- Pelayanan komunikasi lewat telepon/email di masing-masing bagian agar aktif.
- Loker konsultasi agar dibuka kembali dan pelayanan konsultasi melalui email dapat dibuka untuk komoditi terpetik.
- Menyediakan sarana konsultasi melalui telepon yang dapat dijangkau untuk memudahkan importir berkomunikasi. Menyediakan sarana komputer akses internet dengan fasilitas email umum sehingga kalau ada tambahan data dapat langsung diakses di BPOM tanpa harus mencari warnet/ sejenisnya dulu.

- Sekiranya terdapat area yang nyaman saat berkonsultasi
- Nomor telepon BPOM mungkin dapat diperbanyak untuk line teleponnya karena sulit dihubungi dan nadanya selalu sibuk. Jika ada *update* perubahan proses pelayanan (contoh: perubahan pembayaran via SIMPONI) mohon diinfokan kepada pihak industri lewat email, sehingga kami tidak sulit untuk mengikuti proses yang baru.
- Pelayanan terhadap publik sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan pelayanan melalui media komunikasi telepon/e-mail terkadang sulit untuk bisa menghubungi melalui hotline/nomor telepon yang ada dan respon e-mail yang agak lama.
- Ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat terkait ruang pelayanan publik
- Diberikan ruang konsultasi pada Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi OT, Kosmetika dan PK

f) Direktorat Penilaian Keamanan Pangan

1) Persyaratan Pelayanan (U1)

- Tambahan data yang dikeluarkan evaluator/Kepala Seksi tidak standar. Pada saat pendaftaran beberapa produk sejenis, antara pengajuan produk satu dan lainnya tidak sama.

2) Prosedur Pelayanan (U2)

- Proses finalisasi label memakan waktu cukup lama

3) Waktu Pelayanan (U3)

- Untuk jadwal konsultasi mohon dapat dipastikan. Jika tidak ada petugas pada saat jadwal konsultasi, supaya dapat diinformasikan segera, bukan beberapa jam sebelumnya
- Pelayanan yang sering tidak tepat waktu
- Waktu pelayanan sebaiknya sampai hari Jumat
- Loker hendaknya dibuka tepat waktu dan petugas standby tepat waktu juga, sehingga tidak menunggu terlalu lama
- Untuk proses e-Reg agar dipercepat supaya bisa melanjutkan proses pengajuan yang lain

4) Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan (U5)

- Mohon pendaftaran izin edar pangan dapat diajukan di propinsi masing-masing (pusat hanya mengesahkan dan mengeluarkan sertifikatnya) agar kita lebih mudah dalam pengurusan izin edar.
- Upaya BPOM lebih mendekatkan diri dengan masyarakat, sebaiknya dibuka kantor cabang di setiap wilayah Jakarta (Jakpus, Jaksel, Jaktim, Jakbar, Jakut, dst) supaya tidak merepotkan bolak balik dan jauh

5) Kejelasan Petugas/Pelaksana (U7)

- Terkadang petugas tidak ada di tempat

6) Kompetensi Pelaksana (U8)

- Mohon persepsi antar petugas supaya dapat diseragamkan

7) Perilaku Pelaksana (U9)

- Petugas konsultasi mohon lebih sabar dalam menangani pelanggan, jangan diberi perlakuan yang langsung membatasi waktu maksimal pelayanan dengan alasan banyak yang mau konsultasi.
- Masih ada petugas yang kurang ramah kepada konsumen
- Masih ada perbedaan informasi yang diberikan oleh petugas sehingga membingungkan konsumen

8) Keamanan dan Kenyamanan Sarana dan Prasarana (U11)

- Fasilitas kursi tunggu sangat kurang
- *Wifi* sering tidak berfungsi
- Loker *customer service* hanya satu sementara yang mengantri lumayan banyak sehingga memerlukan waktu yang lebih lama untuk menunggu dipanggil
- Kotak charger HP tidak ada kuncinya
- Supaya dapat menambahkan loket pelayanan

g) Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Pangan

1) Prosedur Pelayanan (U2)

- Semua layanan elektronik bisa diakses melalui internet

2) Waktu Pelayanan (U3)

- *Timeline* lebih jelas
 - Pelayanan lebih cepat
- 3) Perilaku Pelaksana (U9)
- Dapat dipertahankan keramahan dan kecekatan dalam pelayanannya
- 4) Keamanan dan Kenyamanan Sarana/Prasarana (U11)
- Untuk pendaftaran e-halal mohon untuk disiapkan ruangan khusus untuk input (selama belum *online*)
 - Disediakan ruang untuk menerima tamu.
- h) Pusat Pengujian Obat dan Makanan Nasional**
- 1) Waktu Pelayanan (U3)
- Tanggal pelulusan sertifikat terkadang melebihi 10 hari kerja. Hal ini perlu ditingkatkan/dipercepat untuk membantu mempercepat suplai vaksin ke pasien
- 2) Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan (U5)
- *Visibility online* untuk sampel yang sudah selesai diuji
- 3) Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana (U11)
- Ditingkatkan lagi untuk pelayanan dan fasilitas yang ada
- i) Direktorat Standardisasi Produk Terapeutik dan PKRT**
- 1) Waktu Pelayanan (U3)
- *Timeline* penyelesaian persetujuan PPUB dipercepat
- 2) Kejelasan Petugas/Pelaksana (U7)
- Agar saat jam istirahat tetap ada petugas yang *standby* memberikan pelayanan
- 3) Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana (11)
- Ruang tunggu dan ruangan untuk konsultasi sempit. Harap disediakan kursi yg cukup. Kami harus antri dengan berdiri
 - Tempat & sarana pelayanan tidak memadai karena di tempat terbuka sehingga bisa di dengar oleh orang yang berada di ruangan.
 - Email Q&A BA/BE tidak pernah mendapat tanggapan/jawaban. Sehingga kami tetap harus berkonsultasi tatap muka.
 - Agar lift diperbaiki atau diperiksa secara berkala biar tidak sering mati karena kami kesulitan membawa dokumen yang banyak

j) Direktorat Standardisasi Produk Pangan

1) Prosedur Layanan (U2)

- Pelayanan publik masih dapat ditingkatkan dengan kepastian petugas pelayanan pada jadwal konsultasi yang ada, alur dan persyaratan yang lebih jelas dan pasti, keterjangkauan melalui telepon/email

2) Waktu Pelayanan (U3)

- Waktu pemberian izin khusus (sekitar 6 bulan) terlalu lama

2. Saran/Masukan Lain Di Luar Unsur Pelayanan

a) Direktorat Penilaian Obat dan Produk Biologi

Perlu petugas yang menangani problem IT dengan jadwal konsultasi yang jelas

b) Direktorat Pengawasan Distribusi Produk Terapeutik dan PKRT

Improvement untuk penambahan *grace period* perubahan label agar lebih mengakomodasi keadaan aktual di lapangan

c) Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik - Sub Direktorat Penilaian Produk I (Obat Tradisional dan Suplemen Makanan)

-

d) Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik - Sub Direktorat Penilaian Produk II (Kosmetik)

-

e) Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik dan Produk Komplemen

- Agar diakomodasi cara mengedit/delete user di e-BPOM
- Untuk jaringan telepon agar bisa disediakan melalui nomor GSM sehingga lebih mudah untuk berkomunikasi baik melalui WA/Telepon/SMS dalam pelayanan terhadap publik
- Lebih cepat dalam memberikan respon via email.

f) Direktorat Penilaian Keamanan Pangan

-

g) Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Pangan

- Tingkatkan terus
- h) Pusat Pengujian Obat dan Makanan Nasional**
 -
- i) Direktorat Standardisasi Produk Terapeutik dan PKRT**
 - Kualitas pelayanan meningkat jauh dan lebih cepat
 - Positif list komparator BE, mohon di umumkan.
 - Agar dapat diberikan informasi sebelumnya bila petugas tidak dapat ditemui pada hari konsultasi
 - Meningkatkan kejelasan regulasi seperti:
 - a. List data comparator
 - b. *Update* buku tanya jawab uji BE
 - c. Requirement uji BE terkait variasi produk
 - Mohon jika ada rapat dan bertugas yg berhalangan tidak ada, dapat diwakilkan sehingga dokumen yang sudah dibawa ke BPOM tetap bisa diperiksa
- j) Direktorat Standardisasi Produk Pangan**
 - Mohon untuk *password wifi* beberapa ruang tunggu diperjelas

3. Saran/masukan berupa apresiasi atas mutu pelayanan

- a) Direktorat Penilaian Obat dan Produk Biologi**
 - Tetap mempertahankan pelayanan publik yang saat ini sudah berjalan dengan baik
 - Sudah melakukan perbaikan sistem terkait pendaftaran obat seperti an-trean, email, peraturan yang bisa diunduh oleh publik, struktur evaluator
- b) Direktorat Pengawasan Distribusi Produk Terapeutik dan PKRT**
 - Pelayanan konsultasi dan diskusi sudah cukup baik
 - Waktu pelayanan yang cukup panjang dan kemudahan untuk bertemu staff untuk diskusi serta hasil diskusi yang berguna dan bermanfaat
 - Tingkatkan semuanya yang sudah baik
- c) Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik - Sub Direktorat Penilaian Produk I (Obat Tradisional dan Suplemen Makanan)**

-
- d) **Direktorat Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik - Sub Direktorat Penilaian Produk II (Kosmetik)**
 -
- e) **Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik dan Produk Komplemen**
 - o Terus Maju BPOM!
 - o Sejauh ini dari tahun ke tahun bekerjasama dengan BPOM dari tahun 2012 terdapat banyak peningkatan ke arah yang lebih baik, semoga kedepan lebih baik, jelas, mudah dan cepat. Sukses selalu untuk BPOM Indonesia
 - o Selalu memudahkan stakeholder baik itu secara pelayanan dan servicenya
- f) **Direktorat Penilaian Keamanan Pangan**
 -
- g) **Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Pangan**
 - o Baik
- h) **Pusat Pengujian Obat dan Makanan Nasional**
 - o Hingga sekarang dan mudah-mudahan seterusnya pengujian sampel berjalan baik dan lancar. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya
- i) **Direktorat Standardisasi Produk Terapeutik dan PKRT**
 - o Mohon untuk dipertahankan pelayanan penerbitan PPUB dua bulan terakhir yang lebih cepat dari sebelumnya.
 - o Kualitas pelayanan meningkat jauh dan lebih cepat
- j) **Direktorat Standardisasi Produk Pangan**
 - o Seluruh komponen tersebut sangat penting untuk konsumen

BAB IV

HASIL SURVEI KOMITMEN ANTI KORUPSI BADAN POM




Survei terhadap komitmen Anti Korupsi merupakan penilaian terhadap perilaku koruptif pada pelayanan publik Badan POM melalui pengalaman responden selama menerima pelayanan publik di Badan POM. Terdapat 12 (dua belas) pertanyaan terkait perilaku koruptif dan 1 (satu) pertanyaan tentang komitmen Badan POM sebagai lembaga yang bebas dari korupsi. Dari hasil survei diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi pada unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM tahun 2017 sebesar **79,98**. Nilai tersebut menggambarkan bahwa komitmen anti korupsi di lingkungan Badan POM dalam pelaksanaan pelayanan dinilai **Baik**.

Adapun Indeks Persepsi Anti Korupsi pada unit pelayanan publik yang dilakukan survei dapat dilihat pada **Tabel 9**.

Tabel 9. Indeks Persepsi Anti Korupsi Per Unit Pelayanan Tahun 2016 dan 2017

No	Unit Penyelenggara Pelayanan	Nilai IPAK		Kenaikan/ Penurunan
		2016	2017	
1	Direktorat Penilaian Obat dan Produk Biologi	78,58	80,06	1,48
2	Direktorat Pengawasan Distribusi Produk Terapeutik dan PKRT	78,83	78,96	0,13
3	Direktorat Penilaian Obat Tradisional, Suplemen Makanan dan Kosmetik :			
	– Sub Dit Penilaian Produk I (OT dan Suplemen Makanan)	85,06	77,97	(7,09)
	– Sub Dit Penilaian Produk II (Kosmetik)	74,11	77,54	3,43
4	Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi OT, Kosmetik dan PK	78,16	79,44	1,28
5	Direktorat Penilaian Keamanan Pangan	85,06	78,97	(6,09)
6	Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Pangan	80,49	80,51	0,02
7	Pusat Pengujian Obat dan Makanan Nasional	78,70	81,02	2,32
8	Direktorat Standardisasi Produk Pangan	79,22	78,06	(1,16)
19	Direktorat Standardisasi Produk Terapeutik dan PKRT	77,43	83,65	6,22

Keterangan:

-  : Persepsi Anti Korupsi (Sangat Baik; 81,26 – 100)
-  : Persepsi Anti Korupsi (Baik; 62,51 - 81,25)
-  : Persepsi Anti Korupsi (Kurang Baik; 43,76 - 62,50)
-  : Persepsi Anti Korupsi (Tidak Baik; 25 - 43,75)

Berdasarkan tabel di atas terdapat 1 unit pelayanan publik yang memperoleh persepsi anti korupsi “**Sangat Baik**” yaitu, Direktorat Standardisasi Produk Terapeutik dan PKRT. Sedangkan unit pelayanan publik lainnya memperoleh persepsi anti korupsi “**Baik**”.

Dengan demikian masih diperlukan penguatan komitmen anti korupsi pada unit pelayanan publik yang masih memperoleh persepsi anti korupsi “Baik” dan sosialisasi anti korupsi kepada pengguna layanan karena indeks persepsi anti korupsi merupakan salah satu persyaratan dalam pengusulan unit kerja menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

BAB V

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN KOMITMEN ANTI KORUPSI PADA BALAI BESAR/BALAI POM

A. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Salah satu upaya dalam evaluasi pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Badan POM maka Inspektorat bersama seluruh Balai Besar/Balai POM melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Pelayanan publik yang disurvei berupa permohonan Surat Keterangan Impor/Ekspor (SKI/E), Pengujian sampel dan Konsultasi.

Survei yang telah selesai dilakukan dan selesai diolah hingga laporan ini disusun adalah survei pada 24 Balai Besar/Balai POM. Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada **Tabel 10**.

Tabel 10. Indeks Kepuasan Masyarakat pada 24 Balai Besar/Balai POM

No.	Nama Balai Besar/Balai POM	Nilai IKM		Kenaikan/ Penurunan
		2016	2017	
1	BBPOM Banda Aceh*	85,61	78,34	(7,27)
2	BBPOM Medan	81,10	81,44	0,34
3	BBPOM Padang	77,50	74,14	(3,36)
4	BPOM Bengkulu	85,29	85,51	0,22
5	BPOM Jambi	77,72	75,58	(2,14)
6	BPOM Batam*	N/A	85,51	N/A
7	BBPOM Bandar Lampung	83,57	87,41	3,84
8	BBPOM Pekanbaru	99,20	94,71	(4,49)
9	BPOM Pangkalpinang	77,42	87,46	10,04
10	BBPOM Jakarta*	80,10	82,26	2,16
11	BBPOM Semarang*	85,79	84,87	(0,92)
12	BBPOM Yogyakarta	77,94	83,75	5,81
13	BBPOM Surabaya	88,05	86,60	(1,45)
14	BBPOM Pontianak	78,33	82,96	4,63
15	BBPOM Samarinda*	79,44	82,65	3,21
16	BBPOM Banjarmasin	82,03	88,96	6,93
17	BBPOM Mataram*	81,16	81,37	0,21
18	BBPOM Manado	83,35	75,55	(7,80)
19	BPOM Gorontalo	85,80	82,67	(3,13)
20	BPOM Kendari*	86,95	87,03	0,08

No.	Nama Balai Besar/Balai POM	Nilai IKM		Kenaikan/ Penurunan
		2016	2017	
21	BPOM Palu*	77,12	74,60	(2,52)
22	BBPOM Makassar	80,69	90,01	9,32
23	BPOM Ambon*	88,72	96,38	7,66
24	BPOM Manokwari	79,32	91,54	12,22

Keterangan:

* : Jumlah responden kurang dari 30 responden

N/A : Data tidak tersedia

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 81,26 - 100)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 62,51 - 81,25)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 43,76 - 62,50)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25 - 43,75)

B. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada 24 Balai Besar/Balai POM pada tahun 2016 dan 2017 dapat dilihat pada **Tabel 11** dan **Tabel 12**.

Tabel 11. Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan U1 s.d. U6 pada 24 Balai Besar/Balai POM

No.	Nama Balai Besar/ Balai POM	U1		U2		U3		U4		U5		U6	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	BBPOM Banda Aceh*	87,52	75,00	87,66	77,61	84,29	80,22	86,70	81,82	86,55	82,40	86,17	80,27
2	BBPOM Medan	77,13	80,44	81,55	81,69	79,69	79,17	83,45	84,18	81,70	77,94	82,78	79,32
3	BBPOM Padang	78,34	83,33	77,37	83,34	72,95	83,76	76,19	84,47	77,09	85,42	75,77	84,31
4	BPOM Bengkulu	86,12	84,17	87,12	88,06	87,90	84,22	87,89	82,78	86,27	85,00	86,70	90,62
5	BPOM Jambi	79,64	74,61	78,24	74,80	77,99	75,43	78,14	76,58	78,34	74,23	74,80	73,48
6	BPOM Batam*	N/A	90,90	N/A	87,31	N/A	86,70	N/A	83,90	N/A	85,91	N/A	84,22
7	BBPOM Bandar Lampung	83,24	87,51	84,95	88,61	78,62	85,43	83,66	88,08	83,18	86,27	78,54	87,12
8	BBPOM Pekanbaru	100,00	95,84	100,00	95,02	100,00	94,18	100,00	96,40	96,89	95,42	99,28	92,23
9	BPOM Pangkalpinang	78,75	87,53	76,71	89,21	77,30	85,87	75,61	85,63	75,92	87,13	75,98	86,00
10	BBPOM Jakarta*	79,64	77,50	81,34	80,00	76,38	79,55	81,97	80,00	79,18	80,00	78,61	78,35
11	BBPOM Semarang*	84,63	84,66	85,33	83,36	81,83	84,11	85,62	86,75	85,46	84,09	83,16	83,37
12	BBPOM Yogyakarta	77,54	82,09	78,90	82,84	77,38	83,13	77,79	91,44	77,14	80,87	76,53	81,87
13	BBPOM Surabaya	91,27	88,75	89,20	88,12	87,71	86,27	92,52	91,67	88,75	83,77	83,53	83,50
14	BBPOM Pontianak	77,09	80,44	83,48	80,57	78,57	82,71	83,89	84,50	79,59	81,25	76,40	80,02
15	BBPOM Samarinda*	79,01	83,86	79,64	82,35	79,13	83,11	75,14	76,17	76,74	80,22	79,13	80,92
16	BBPOM Banjarmasin	81,70	90,83	80,33	88,06	80,21	90,00	81,71	89,37	80,87	88,75	81,02	88,35
17	BBPOM Mataram*	81,02	80,29	81,91	79,49	76,56	79,58	77,94	79,51	75,46	80,78	77,92	79,90
18	BBPOM Manado	82,24	75,83	82,45	75,83	79,95	75,83	77,18	72,60	81,13	75,83	83,88	75,83
19	BPOM Gorontalo	81,70	82,10	84,25	80,85	85,29	80,67	85,74	80,84	83,50	78,75	84,69	79,33
20	BPOM Kendari*	87,10	82,16	89,09	87,56	86,22	85,61	87,12	83,29	85,38	87,30	85,82	86,61

No.	Nama Balai Besar/ Balai POM	U1		U2		U3		U4		U5		U6	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
21	BPOM Palu*	79,86	75,92	77,12	73,41	75,46	73,44	74,71	72,29	73,91	68,00	74,66	71,48
22	BBPOM Makassar	81,45	89,20	84,18	89,49	79,05	89,82	81,77	89,45	80,40	86,27	79,75	88,68
23	BPOM Ambon*	88,33	95,00	89,72	96,11	87,82	96,04	87,94	93,06	89,59	95,00	87,93	95,70
24	BPOM Manokwari	82,63	90,00	78,13	88,33	83,66	88,96	79,84	90,01	82,69	89,17	77,60	89,06

Tabel 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan U7 s.d. U12 pada 24 Balai Besar/Balai POM

No.	Nama Balai Besar/ Balai POM	U7		U8		U9		U10		U11		U12	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	BBPOM Banda Aceh*	80,31	77,35	83,48	77,11	88,67	81,30	84,72	75,00	86,12	73,23	85,19	79,69
2	BBPOM Medan	72,59	78,93	78,27	82,90	84,59	84,20	81,67	80,84	82,39	84,21	80,83	81,67
3	BBPOM Padang	80,22	86,27	79,45	86,40	80,32	85,43	79,46	84,59	78,61	85,34	82,50	86,67
4	BPOM Bengkulu	67,33	79,18	76,31	84,73	88,72	82,92	85,76	85,84	88,64	87,02	90,52	86,67
5	BPOM Jambi	73,94	77,75	78,28	78,16	80,45	77,54	76,75	72,73	78,67	75,64	79,31	77,34
6	BPOM Batam*	N/A	78,33	N/A	83,40	N/A	90,02	N/A	88,33	N/A	88,71	N/A	90,00
7	BBPOM Bandar Lampung	84,20	87,92	84,30	86,39	86,36	88,14	84,63	87,97	84,64	88,53	86,54	86,67
8	BBPOM Pekanbaru	96,89	94,60	98,62	95,28	100,00	95,00	98,97	94,59	99,18	95,67	97,92	95,00
9	BPOM Pangkalpinang	79,02	89,24	78,91	89,46	80,45	91,26	77,10	84,17	77,04	86,75	78,33	87,50
10	BBPOM Jakarta*	76,31	78,77	82,61	85,15	82,36	87,54	78,41	87,50	82,80	88,55	80,83	82,50
11	BBPOM Semarang*	84,26	86,38	87,94	85,61	88,26	87,51	86,31	84,09	92,88	84,57	85,34	85,23
12	BBPOM Yogyakarta	76,53	84,17	78,94	85,02	79,60	85,45	77,50	81,25	78,50	84,18	81,67	83,33
13	BBPOM Surabaya	85,58	84,68	88,08	85,83	88,97	89,22	87,51	82,09	88,79	86,92	90,83	91,67
14	BBPOM Pontianak	77,94	82,53	73,63	86,40	76,67	86,47	85,42	82,09	76,01	84,25	76,67	84,17
15	BBPOM Samarinda*	76,66	83,88	81,83	85,43	82,58	86,99	79,50	80,73	80,96	83,88	83,00	84,38
16	BBPOM Banjarmasin	81,25	89,24	84,45	90,30	83,79	88,35	80,87	87,92	83,38	88,02	85,83	88,33
17	BBPOM Mataram*	76,81	81,83	82,00	84,64	94,84	83,66	81,81	78,85	84,24	83,69	82,14	84,62
18	BBPOM Manado	80,77	75,83	86,44	75,83	88,66	76,04	82,50	75,83	85,99	75,50	87,50	75,83
19	BPOM Gorontalo	91,97	86,67	90,18	87,22	88,40	87,55	85,27	82,50	83,76	84,04	84,82	83,33
20	BPOM Kendari*	85,09	83,33	88,15	84,79	89,97	91,32	84,56	84,24	87,30	91,84	84,48	91,30
21	BPOM Palu*	77,22	72,02	78,74	76,89	80,22	79,65	77,19	71,25	80,02	80,11	76,72	80,00
22	BBPOM Makassar	75,61	91,67	79,65	91,95	84,54	91,27	80,73	90,84	81,36	90,87	79,76	91,67
23	BPOM Ambon*	89,40	96,25	91,12	98,08	90,64	98,13	86,62	97,50	88,21	97,84	86,21	96,67
24	BPOM Manokwari	74,47	91,67	76,38	95,32	79,64	95,83	77,58	94,17	78,83	92,67	80,36	98,33


Keterangan:

* : Jumlah responden kurang dari 30 responden

N/A : Data tidak tersedia

 : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 81,26 - 100)

 : Mutu Pelayanan B (Baik; 62,51 - 81,25)

 : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 43,76 - 62,50)

 : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25 - 43,75)

C. Hasil Penilaian Terhadap Komitmen Anti Korupsi

Dari hasil survei tahun 2016 dan 2017 terhadap komitmen anti korupsi diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada unit pelayanan publik 24 Balai Besar/Balai POM dapat dilihat pada **Tabel 13**.





Tabel 13. Indeks Persepsi Anti Korupsi pada 24 Balai Besar/Balai POM

No.	Nama Balai Besar/Balai POM	Nilai IPAK		Kenaikan/ Penurunan
		2016	2017	
1	BBPOM Banda Aceh	87,94	93,27	5,33
2	BBPOM Medan	78,37	81,86	3,49
3	BBPOM Padang	81,55	81,97	0,42
4	BPOM Bengkulu	86,77	89,15	2,38
5	BPOM Jambi	77,83	80,40	2,57
6	BPOM Batam	N/A	79,90	N/A
7	BBPOM Bandar Lampung	83,70	82,12	(1,58)
8	BBPOM Pekanbaru	92,59	95,69	3,10
9	BPOM Pangkalpinang	78,28	91,78	13,50
10	BBPOM Jakarta	77,84	79,72	1,88
11	BBPOM Semarang	84,55	74,92	(9,63)
12	BBPOM Yogyakarta	79,72	77,84	(1,88)
13	BBPOM Surabaya	88,32	88,48	0,16
14	BBPOM Pontianak	72,20	81,49	9,29
15	BBPOM Samarinda	80,20	86,03	5,83
16	BBPOM Banjarmasin	83,71	89,39	5,68
17	BBPOM Mataram	77,95	84,55	6,60
18	BBPOM Manado	76,83	83,94	7,11
19	BPOM Gorontalo	83,00	85,19	2,19
20	BPOM Kendari	85,90	87,35	1,45
21	BPOM Palu	78,04	71,22	(6,82)
22	BBPOM Makassar	79,57	86,95	7,38
23	BPOM Ambon	88,84	97,27	8,43
24	BPOM Manokwari	75,82	91,54	15,72

Keterangan:

* : Jumlah responden kurang dari 30 responden

N/A : Data tidak tersedia

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 81,26 - 100)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 62,51 - 81,25)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 43,76 - 62,50)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25 - 43,75)

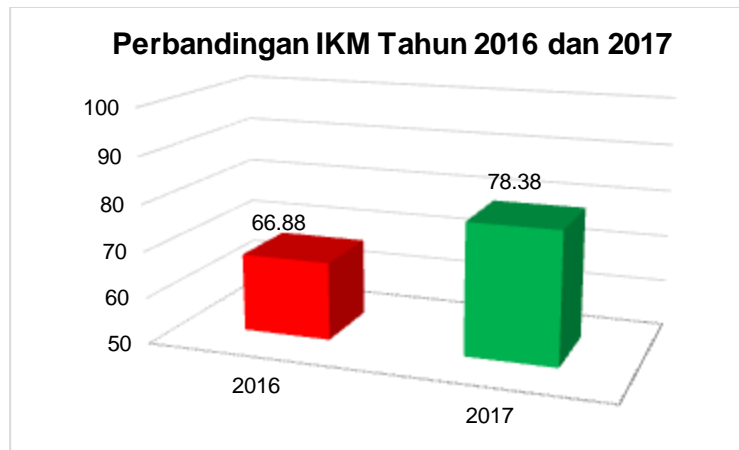
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN KOMITMEN ANTI KORUPSI PADA DIREKTORAT PENGAWASAN NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN ZAT ADIKTIF

A. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Direktorat Pengawasan Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif (NAPZA) merupakan salah satu unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM Pusat yang disurvei. Survei pada direktorat ini dilakukan secara *online* yang diintegrasikan dengan aplikasi pelayanan publik berbasis web dengan alamat e-napza.pom.go.id. Akan tetapi jumlah responden yang mengisi kuesioner dengan lengkap kurang dari 30, yaitu sebanyak 25 responden, sehingga hanya dilakukan pengolahan data tetapi tidak berkontribusi pada Indeks Kepuasan Masyarakat Badan POM.

Hasil penilaian SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan NAPZA tahun 2017 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **78,38**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Direktorat Pengawasan NAPZA mendapat kategori **B** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Baik**. Nilai tersebut meningkat apabila dibandingkan dengan tahun 2016 sebesar 66,88.

Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan NAPZA tahun 2016 dan 2017 disajikan pada **Gambar 18**.



Gambar 18. Perbandingan IKM pada Direktorat Pengawasan NAPZA Tahun 2016 dan 2017

B. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan NAPZA tahun 2017 dan 2016 dapat dilihat pada Tabel 14.

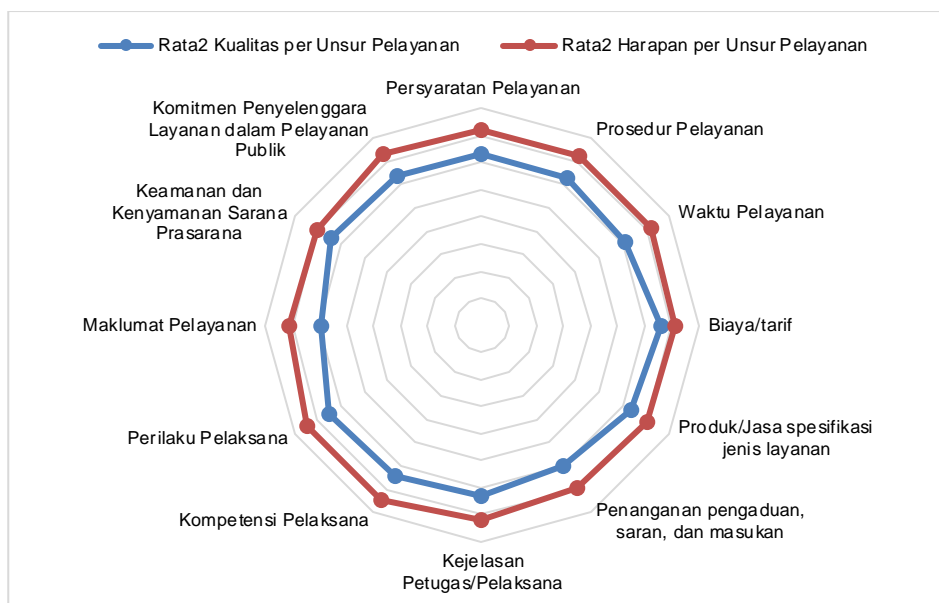
Tabel 14. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan NAPZA Tahun 2016 dan 2017

Unsur Pelayanan		Nilai IKM		Kenaikan/ Penurunan
		2016	2017	
U1	Persyaratan Pelayanan	68,05	79,00	10,95
U2	Prosedur Pelayanan	74,08	78,69	4,61
U3	Waktu Pelayanan	59,97	76,50	16,53
U4	Biaya/Tarif	81,41	82,34	0,93
U5	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	67,28	79,05	11,77
U6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	61,13	74,52	13,39
U7	Kejelasan Petugas/Pelaksana	60,28	77,50	17,22
U8	Kompetensi Pelaksana	72,78	80,34	7,56
U9	Perilaku Pelaksana	67,19	81,07	13,88
U10	Maklumat Pelayanan	60,71	74,00	13,29
U11	Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana	74,30	80,12	5,82
U12	Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik	64,29	79,00	14,71

Keterangan:

- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 81,26 - 100)
- : Mutu Pelayanan B (Baik; 62,51 - 81,25)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 43,76 - 62,50)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25 - 43,75)

C. Perbandingan antara Kualitas dan Harapan Pelayanan



Gambar 19. Diagram Radar Rata-Rata Kualitas dan Rata-Rata Harapan Pelayanan pada Direktorat Pengawasan NAPZA Tahun 2017

Berdasarkan Gambar 19, dapat diketahui bahwa pada seluruh unsur pelayanan masih terdapat *gap* antara kualitas dan harapan pelayanan karena nilai rata-rata harapan konsumen lebih tinggi daripada nilai rata-rata kepuasan konsumen dengan *gap* tertinggi yaitu pada unsur Maklumat Pelayanan (U10), Waktu Pelayanan (U3), serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan (U6). Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan *gap* tersebut sehingga konsumen dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Oleh sebab itu diperlukan tindakan perbaikan berdasarkan skala prioritas dalam menindaklanjuti *gap* tersebut. Apabila dilakukan perbandingan nilai *gap* antara kualitas dan harapan konsumen pada tahun 2016 dan 2017, maka terdapat kenaikan/penurunan yang dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15. Perbandingan *Gap* Harapan dan Kualitas Pelayanan Direktorat Pengawasan NAPZA Tahun 2016 dan 2017

Unsur Pelayanan		Gap Harapan dan Kualitas Pelayanan		Kenaikan/ Penurunan
		2016	2017	
U1	Persyaratan Pelayanan	1,00	0,46	(0,54)
U2	Prosedur Pelayanan	0,71	0,47	(0,25)
U3	Waktu Pelayanan	1,36	0,55	(0,81)
U4	Biaya/Tarif	0,33	0,25	(0,08)
U5	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	3,21	0,38	(2,83)
U6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1,26	0,50	(0,76)

Unsur Pelayanan		Gap Harapan dan Kualitas Pelayanan		Kenaikan/ Penurunan
		2016	2017	
U7	Kejelasan Petugas/Pelaksana	1,17	0,43	(0,74)
U8	Kompetensi Pelaksana	0,90	0,49	(0,41)
U9	Perilaku Pelaksana	1,04	0,48	(0,56)
U10	Maklumat Pelayanan	1,29	0,60	(0,69)
U11	Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana	0,89	0,32	(0,57)
U12	Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik	1,43	0,48	(0,95)

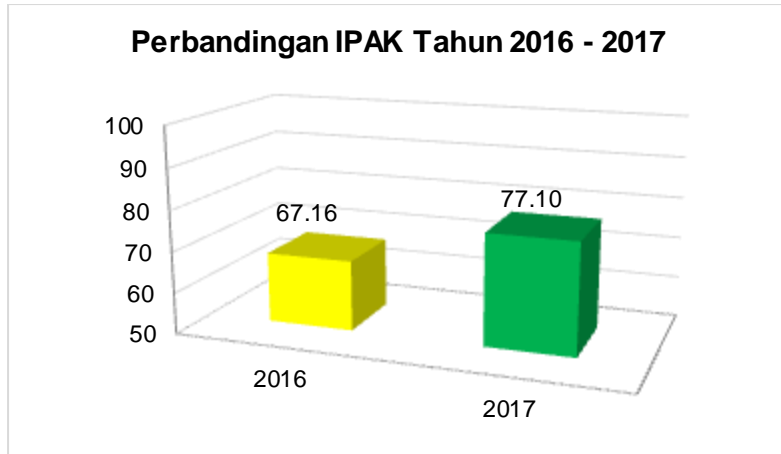
D. Umpan Balik dari Responden

Dalam kuesioner tahun 2017 ini disediakan kolom pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik yang dirasakan penting bagi perbaikan mutu pelayanan Direktorat Pengawasan NAPZA. Saran dan masukan tersebut merupakan pendapat subjektif dari responden kepada Direktorat Pengawasan NAPZA, namun tidak ada responden yang memberikan saran atau masukan.

E. Hasil Penilaian terhadap Komitmen Anti Korupsi

Survei Persepsi terhadap komitmen Anti Korupsi merupakan penilaian terhadap perilaku koruptif pada pelayanan publik Badan POM melalui pengalaman responden selama menerima pelayanan publik di Badan POM. Dari hasil survei diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi pada unit pelayanan publik di Direktorat Pengawasan NAPZA tahun 2017 sebesar **77,10**. Nilai tersebut menggambarkan bahwa komitmen anti korupsi di Direktorat Pengawasan NAPZA dalam pelaksanaan pelayanan dinilai **Baik**. Nilai tersebut meningkat apabila dibandingkan dengan tahun 2016 sebesar 67,16.

Perbandingan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Direktorat Pengawasan NAPZA Tahun 2016 dan 2017 disajikan pada **Gambar 20**.



Gambar 20. Perbandingan IPAK pada Direktorat Pengawasan NAPZA Tahun 2016 dan 2017

BAB VI

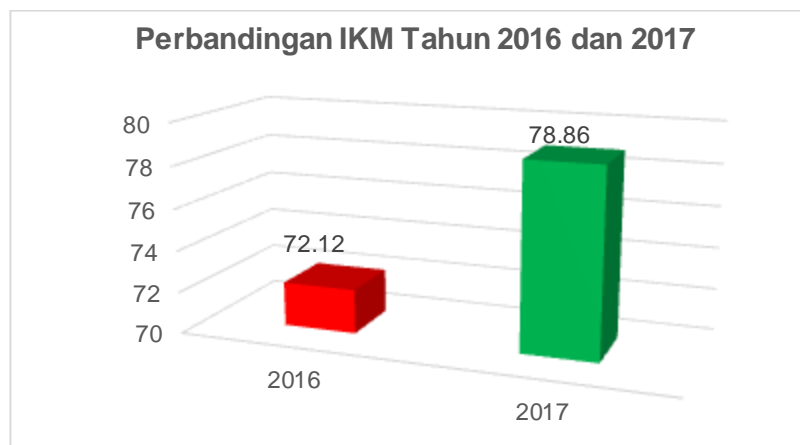
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN KOMITMEN ANTI KORUPSI PADA DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PRODUK TERAPETIK DAN PERBEKALAN KESEHATAN RUMAH TANGGA

A. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan survei yang dilakukan tahun 2017 pada Direktorat Pengawasan Produksi Produk Terapeutik (PT) dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT), jumlah responden yang mengisi kuesioner dengan lengkap kurang dari 30, yaitu sebanyak 4 responden, sehingga hanya dilakukan pengolahan data tetapi tidak berkontribusi pada Indeks Kepuasan Masyarakat Badan POM.

Hasil penilaian SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT Tahun 2017 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **78,86**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT mendapat kategori B yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Baik**. Nilai tersebut meningkat apabila dibandingkan dengan tahun 2016 sebesar 72,12.

Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT tahun 2016 dan 2017 disajikan pada **Gambar 21**.



Gambar 21. Perbandingan IKM Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT Tahun 2016 dan 2017





B. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT tahun 2016 dan 2017 dapat dilihat pada **Tabel 16**.

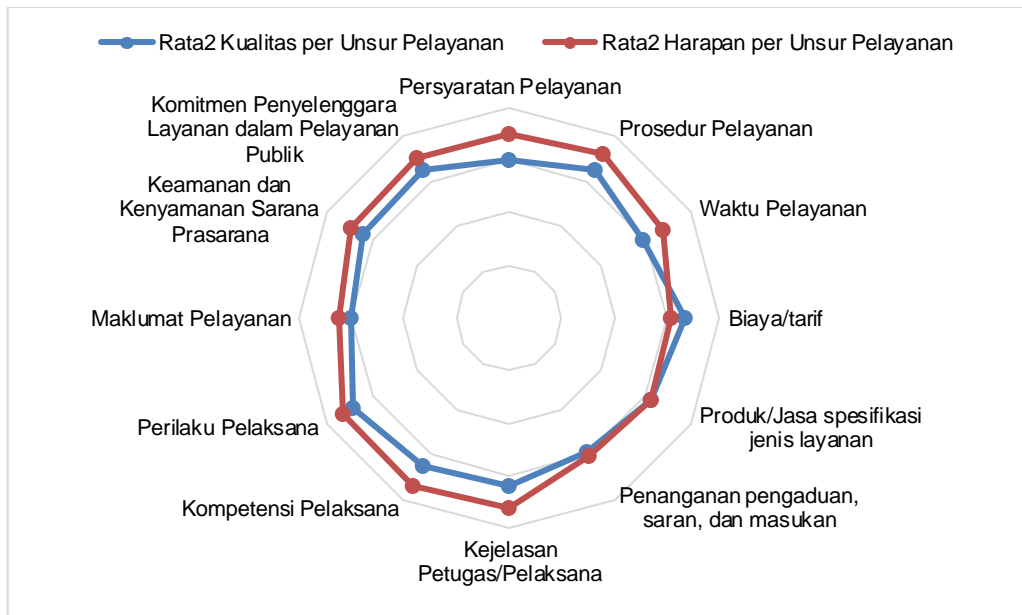
Tabel 16. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT Tahun 2016 dan 2017

Unsur Pelayanan		Nilai IKM		Kenaikan/ Penurunan
		2016	2017	
U1	Persyaratan Pelayanan	74,32	75,00	0,68
U2	Prosedur Pelayanan	72,88	81,25	8,37
U3	Waktu Pelayanan	63,59	73,54	9,95
U4	Biaya/Tarif	80,04	83,44	3,40
U5	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	72,38	78,25	5,87
U6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	67,29	74,03	6,74
U7	Kejelasan Petugas/Pelaksana	65,19	78,25	13,06
U8	Kompetensi Pelaksana	76,79	81,25	4,46
U9	Perilaku Pelaksana	78,99	86,02	7,03
U10	Maklumat Pelayanan	72,09	75,00	2,91
U11	Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana	74,72	80,08	5,36
U12	Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik	73,33	81,25	7,92

Keterangan:

-  : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 81,26 - 100)
-  : Mutu Pelayanan B (Baik; 62,51 - 81,25)
-  : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 43,76 - 62,50)
-  : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25 - 43,75)

C. Perbandingan antara Kualitas dan Harapan Pelayanan



Gambar 22. Diagram Radar Rata-rata Kualitas dan Rata-rata Harapan Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT Tahun 2017

Berdasarkan **Gambar 22**, dapat diketahui bahwa untuk semua unsur pelayanan masih terdapat *gap* antara kualitas dan harapan pelayanan karena nilai rata-rata harapan konsumen lebih tinggi daripada nilai rata-rata kepuasan konsumen. Unsur pelayanan dengan *gap* tertinggi yaitu pada unsur **Persyaratan Pelayanan (U1), Waktu Pelayanan (U3), Dan Kejelasan Petugas/Pelaksana (U7)**. Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan *gap* tersebut sehingga konsumen dapat lebih puas karena harapannya telah terpenuhi. Oleh sebab itu diperlukan tindakan perbaikan berdasarkan skala prioritas dalam menindaklanjuti *gap* tersebut. Apabila dilakukan perbandingan nilai *gap* antara harapan dan kualitas pelayanan pada tahun 2017 dan 2016, maka terdapat kenaikan/penurunan dapat dilihat pada **Tabel 17**.

Tabel 17. Perbandingan *Gap* antara Harapan dan Kualitas Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT Tahun 2016 dan 2017

Unsur Pelayanan		Gap Harapan dan Kualitas Pelayanan		Kenaikan/ Penurunan
		2016	2017	
U1	Persyaratan Pelayanan	0,72	0,50	(0,22)
U2	Prosedur Pelayanan	0,81	0,33	(0,48)
U3	Waktu Pelayanan	1,29	0,44	(0,85)
U4	Biaya/tarif	0,52	(0,25)	(0,77)
U5	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	0,63	0,00	(0,63)
U6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,72	0,08	(0,64)
U7	Kejelasan Petugas/Pelaksana	1,08	0,43	(0,66)

Unsur Pelayanan		Gap Harapan dan Kualitas Pelayanan		Kenaikan/ Penurunan
		2016	2017	
U8	Kompetensi Pelaksana	0,66	0,42	(0,24)
U9	Perilaku Pelaksana	0,53	0,19	(0,34)
U10	Maklumat Pelayanan	0,67	0,25	(0,42)
U11	Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana	0,62	0,25	(0,37)
U12	Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik	0,80	0,25	(0,55)

D. Umpan Balik dari Responden

Dalam kuesioner tahun 2017 disediakan kolom pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik yang dirasakan penting bagi perbaikan mutu pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT. Saran dan masukan tersebut merupakan pendapat subjektif dari responden kepada Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT yang dibagi dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:

1. Saran/masukan terkait unsur pelayanan

Prosedur Pelayanan (U2)

Leadtime penyelesaian dokumen diinformasikan /progress dokumen dapat dilihat secara elektronik.

2. Saran/masukan di luar unsur pelayanan

-

3. Saran/masukan berupa apresiasi atas mutu pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT

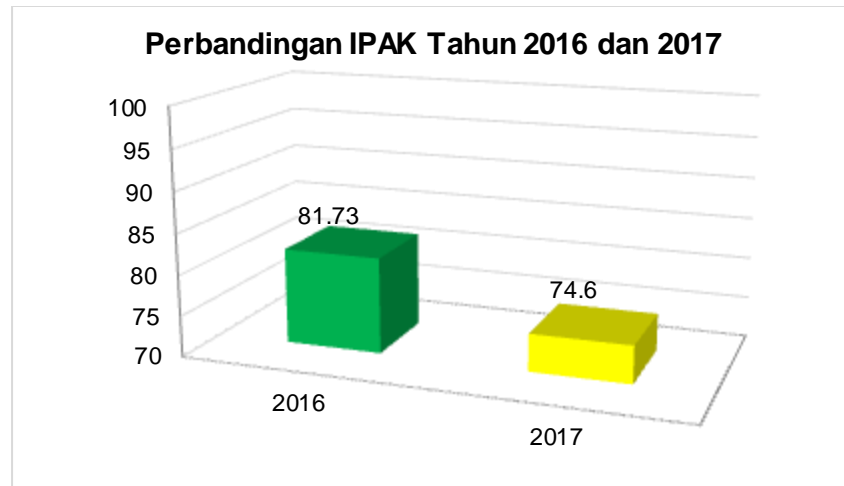
-

E. Hasil Penilaian terhadap Komitmen Anti Korupsi

Survei Persepsi terhadap komitmen Anti Korupsi merupakan penilaian terhadap perilaku koruptif pada pelayanan publik Badan POM melalui pengalaman responden selama menerima pelayanan publik di Badan POM. Dari hasil survei diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi pada unit pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT 2017 sebesar **74,60**. Nilai tersebut menggambarkan bahwa komitmen anti korupsi di lingkungan

Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT dalam pelaksanaan pelayanan dinilai **Baik**. Nilai tersebut mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan tahun 2016 sebesar 81,73.

Perbandingan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT Tahun 2016 dan 2017 disajikan pada **Gambar 23**.



Gambar 23. Perbandingan IPAK Direktorat Pengawasan Produksi PT dan PKRT Tahun 2016 dan 2017

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Inspektorat Badan POM pada tahun 2017 merupakan salah satu *tools* dalam evaluasi pelayanan publik di lingkungan Badan POM Pusat. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kinerja unit-unit pelayanan dan harapan pelanggan berdasarkan penilaian responden, hasil dari survei diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai:

1. Pemenuhan klausul ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan;
2. Indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM;
3. Bahan evaluasi mandiri (*self assessment*) dalam pengusulan Unit Kerja berpredikat Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani;
4. Pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Badan POM sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
5. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain survei atas kinerja pelayanan publik, dilakukan juga survei atas komitmen anti korupsi. Survei atas komitmen anti korupsi menggambarkan persepsi komitmen anti korupsi di lingkup unit pelayanan publik. Berdasarkan hasil survei tahun 2017, telah diketahui IKM yang menggambarkan tingkat mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan di Badan POM secara keseluruhan maupun masing-masing unit pelayanan. Disamping itu juga diketahui kelemahan atau kekurangan dari unsur pelayanan.

B. Rekomendasi

Atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2017, Inspektorat Badan POM merekomendasikan:

1. Perlu disediakan informasi mengenai jenis, persyaratan dan prosedur pelayanan yang diberikan;
2. Perlu dikaji penetapan kebijakan dan prioritas upaya perbaikan terhadap pelayanan publik pada aspek waktu pelayanan;
3. Perlu dilakukannya penyebaran informasi langsung ke berbagai lapisan masyarakat terkait hal-hal yang langsung bersentuhan dengan kehidupan masyarakat seperti tentang Obat dan Makanan;
4. Perlu adanya kejelasan mengenai identitas dan keberadaan petugas yang memberikan pelayanan;
5. Perlu dilakukan upaya peningkatan pengetahuan, keahlian, keterampilan petugas pelayanan secara berkala;
6. Perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui training soft skill untuk petugas pelayanan;
7. Perlu ditingkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan terhadap pelayanan publik; dan
8. Perlu dibuat perencanaan perbaikan/rencana aksi berdasar skala prioritas dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan mengurangi *Gap* antara kualitas dan harapan pelanggan.

C. Surat Tugas



BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139
Email : infopom@indo.net.id; Website : www.pom.go.id

SURAT TUGAS No. P.03. (G.05.17.237)

Berdasarkan Keputusan Kepala Badan POM No.02001/SK/KBPOM Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan, Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan memberi tugas kepada:

- | | |
|---|---------------------|
| 1. Dra. Zulainah, Apt., M.Si. | : Penanggung Jawab |
| 2. Ir, Noviana Susanti | : Pengendali Teknis |
| 3. Farizka Dhián Widyartanti, SH | : Ketua |
| 4. Ristra Tyas Irviantie, S.Farm, Apt. | : Sekretaris |
| 5. Moh. Nur Herman Syah, S.Farm, Apt. | : Koordinator |
| 6. Talita Arliana Putri, SE | : Koordinator |
| 7. Henri Agus Kurniawan, SE | : Koordinator |
| 8. Mahardhika Hestiningtyas, S.Farm, Apt. | : Koordinator |
| 9. Agus Sulisno, S.Si, Apt. | : Koordinator |
| 10. Wikan Yogi Pratomo, SE | : Koordinator |
| 11. Liza Eka Putri, S.Farm, Apt. | : Anggota |
| 12. Yetti Setyaningrum, SH | : Anggota |
| 13. Moch. Fahrul Rizal, SH | : Anggota |
| 14. Alexander Arie S.D, S.Farm, Apt. | : Anggota |
| 15. Brigitta Melati I.O, S.Farm, Apt. | : Anggota |
| 16. Fadhila Nurrida Hanif, S.Farm, Apt. | : Anggota |
| 17. Tri Apriadi, S.Si, Apt. | : Anggota |
| 18. Kuncoro Adi, S.Si | : Anggota |
| 19. Istiqomah, S.Si | : Anggota |
| 20. Ardianto Nugroho, S.Farm, Apt. | : Anggota |
| 21. Dedi Gunawan, S.TP | : Anggota |
| 22. Irwan Setiawan, S.Si | : Anggota |
| 23. Helmi Silvia, S.Farm, Apt. | : Anggota |
| 24. Rizky Oktaviani, SE | : Anggota |
| 25. Elida Sari Silalahi, SE | : Anggota |

Untuk Melaksanakan : Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik Badan POM Tahun 2017

Waktu Pelaksanaan : 5 Juni 2017 s.d selesai


Seluruh biaya dibebankan kepada DIPA Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan Tahun Anggaran 2017.

Kepada pihak-pihak yang terkait diminta kerjasamanya untuk kelancaran pelaksanaan tugas tersebut.

Jakarta, 31 Mei 2017
Badan Pengawas Obat dan Makanan
Kepala

Dr. Ir. Penny K. Lukito, MCP

D. Format Kuesioner



BADAN POM

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

INSPEKTORAT BADAN POM
 Jl. Percetakan Negara No. 23
 Jakarta Pusat

URAIAN UNSUR-UNSUR PELAYANAN

U1. Pelayanatan pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik pelayanan teknis maupun administrasi.

U2. Prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

U3. Waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

U4. Biaya/tarif, yaitu tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.

U5. Produk/jasa spesifik jenis layanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan.

U6. Peningkatan penguasaan, sarana dan masukan, yaitu mekanisme peningkatan dan tindak lanjut terhadap penguasaan, sarana, dan masukan.

U7. Kejelasan Petugas/Pelaksana, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan.

U8. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

U9. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam membina pelayanan.

U10. Maksud pelayanan, yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan.

U11. Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana, yaitu tingkatnya tingkat keamanan serta kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan.

U12. Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik, yaitu diterapkannya prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik.

PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KOMITMEN ANTI KORUPSI

Menurut pendapat Bapak/Ibu Saudara/Saudari, bagaimana kualitas pelayanan dan harapan terhadap kualitas pelayanan pada rincian pertanyaan berikut:

Berilah tanda centang (✓) pada kotak yang menurut pendapat Bapak/Ibu Saudara/Saudari paling sesuai:

Sangat Tidak Sesuai 5. Sangat Sesuai 15. Tidak Sesuai 25. Sangat Tidak Sesuai

No	Rincian Pertanyaan	Kualitas Pelayanan				
		5	15	5	15	5
1	Apakah sistem dan prosedur pelayanan sudah berpaling memihak ke? memihak ke? (1)					
2	Apakah tingkat Pelaksanaan Pelayanan yang memuaskan pelayanan untuk mempermudah proses di luar prosedur?					
3	Apakah tingkat Pelaksanaan Pelayanan yang memerintakan beban untuk melakukan pelayanan di luar prosedur?					
4	Apakah tingkat Pelaksanaan Pelayanan yang memerintakan pelayanan di luar prosedur?					
5	Apakah terdapat praktik peredaran jasa pelayanan yang Suapaya benar?					
6	Apakah biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan yang ditanyakan?					
7	Apakah tingkat Pelaksanaan Pelayanan yang memuaskan pelayanan untuk mempermudah proses di luar tarif resmi?					
8	Apakah tingkat Pelaksanaan Pelayanan yang memerintakan beban untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi?					
9	Apakah tingkat Pelaksanaan Pelayanan yang memerintakan beban berupa uang atau barang di luar tarif resmi?					
10	Apakah tingkat Pelaksanaan Pelayanan yang memerintakan beban berupa uang atau barang di luar tarif resmi?					
11	Apakah tingkat Pelaksanaan Pelayanan yang memerintakan beban berupa uang atau barang?					
12	Apakah terdapat jenis layanan jalan yang dibayarkan yang tidak sesuai dengan kenyataan?					
13	Apakah Badan POM termasuk dalam lembaga yang menjadi beban bagi korupsi?					

Inspektorat Badan POM
 Gedung 1 Lantai 2
 Jalan Percetakan Negara Nomor 23 Jakarta Pusat

Tanggal Survei Kepuasan Masyarakat

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

DATA RESPONDEN

Umur Responden : Tahun
 Pengalaman menerima pelayanan Badan POM : Tahun Bulan
 Jenis pelayanan yang diterima :
 Jenis kelamin Laki-Laki Perempuan
 Pendidikan Terakhir 1. < SMA atau setingkat 3-51
 2. D1/D2/D3 4. Sarjana/Profesi/S3
 Pekerjaan Utama 1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa
 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya
 3. Wiraswasta

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, bagaimana kualitas pelayanan dan harapan terhadap kualitas pelayanan pada institusi pertanyaan berikut:

Beranda (terang) : (1) para kebidan; menyalahpener Bap/Ibu/Saudara/Saudari; ketenangan
 SS Sangat Baik 5 Sangat 75 Tidak Cukup 575 Sangat Tidak Cukup
 SP Sangat Buruk P Buruk 7P Tidak Buruk 57P Sangat Tidak Buruk

No	Rincian Pertanyaan	Kualitas Pelayanan					Harapan Konsumen				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
U1. Penyediaan Pelayanan											
1	Apakah penyediaan pelayanan sudah dilaksanakan secara jelas dan terbuka?										
2	Apakah penyediaan pelayanan mudah diakses?										
U2. Prosedur Pelayanan											
3	Apakah informasi prosedur pelayanan terbuka?										
4	Apakah alir prosedur pelayanan jelas dan baik?										
5	Apakah prosedur pelayanan sederhana?										
U3. Waktu Pelayanan											
6	Apakah waktu pelayanan jelas diinformasikan?										
7	Apakah pelaksanaan pelayanan tepat waktu?										

No	Rincian Pertanyaan	Kualitas Pelayanan					Harapan Konsumen				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Apakah target waktu penyelesaian pelayanan jelas diformulasikan?										
9	Apakah penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan/diperkirakan?										
U4. Biaya/Tarif											
10	Apakah biaya pelayanan telah diinformasikan secara jelas dan terbuka?										
11	Apakah biaya pelayanan terjangkau?										
12	Apakah tarif/biaya yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan dapat diraih wajar?										
U5. Produk/Hasil Spesifik dari Layanan											
13	Apakah daftar produk/jasa layanan telah ditunjukkan secara terbuka (misal, jelas)?										
14	Apakah semua jenis layanan elektronik di unit pelayanan ini terdapat?										
U6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan											
15	Apakah tersedia sarana pengaduan/ keluhan terhadap pelayanan publik?										
16	Apakah terdapat sarana pengaduan untuk KKN (whistleblower)?										
17	Apakah terdapat personel yang bertanggung jawab untuk mengelola pengaduan/pengaduan/keluhan?										
18	Apakah prosedur pengaduan/keluhan jelas?										
19	Apakah prosedur, kepatitan tidak terputus terhadap penanganan pengaduan/keluhan pelayanan publik?										
20	Apakah terdapat kepatitan tidak lanjut terhadap penanganan pengaduan KKN?										
U7. Kejelasan Pelanggan/Pelaku											
21	Apakah lekas-lakas petugas jabatan jelas?										
22	Apakah uniform petugas dengan koramen seragam?										
U8. Kompetensi Pelaksana											
23	Apakah petugas pelayanan siap dan kreatif?										

No	Rincian Pertanyaan	Kualitas Pelayanan					Harapan Konsumen				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	Apakah petugas memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman teknis yang memadai?										
25	Apakah petugas memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai?										
U9. Perilaku Pelaksana											
26	Apakah sikap dan perilaku petugas pelayanan baik?										
27	Apakah petugas disiplin dalam menyelesaikan pelayanan?										
28	Apakah petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan?										
29	Apakah terdapat keamanan pelayanan pelayanan?										
U10. Maksud Pelayanan											
30	Apakah maknanya/pelayanan jelas?										
31	Apakah pelayanan dilaksanakan sesuai dengan maksud/jay pelayanan?										
U11. Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana											
32	Apakah lingkungan pelayanan aman?										
33	Apakah sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, dan nyaman?										
34	Apakah sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan?										
35	Apakah tersedia sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai?										
36	Apakah mudah untuk berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faksimili/ surat elektronik?										
U12. Kontinuitas Penyelenggaraan Layanan dalam Pelayanan Publik											
37	Apakah pelayanan publik di unit pelayanan ini sudah berjalan dengan baik?										

Tuliskan saran dan masukan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari (jika ada)