

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2022



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAYAPURA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
BAB V.....	121
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner.....	12
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	15
a. Daftar Responden dan Hasil Pengisian Kuesioner.....	15
b. Publikasi Hasil SKM pada Media Sosial.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Jayapura sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Jayapura.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan BBPOM di Jayapura;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Balai Besar POM di Jayapura dilaksanakan setiap triwulan dan pelaksanaannya dilakukan oleh petugas Kelompok Substansi Infokom.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner bit.ly dan form kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Jayapura yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan 2 metode yaitu :

- secara online melalui tautan <https://bit.ly/SurveiyanblikBBPOMJayapura> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan dan pengisian form kuesioner dilakukan sendiri oleh responden
- secara manual melalui pengisian form secara manual untuk responden dari Polda Papua, Polresta Jayapura dan Polres Jayapura. Kemudian petugas Infokom melakukan entry data pada tautan <https://bit.ly/SurveiyanblikBBPOMJayapura>

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada tanggal 15 Maret – 25 Maret 2022

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	14 Maret 2022
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	15 – 25 Maret 2022
3.	Pengolahan Data dan Analisis	5 – 8 April 2022
4.	Pelaporan	5 – 8 April 2022

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Besar POM di Jayapura. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimal sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Jayapura tahun 2021.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Layanan Informasi dan Pengaduan	48	12
2	Pengujian	70	17
Jumlah		118	29

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 54 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	46	85.2%
		PEREMPUAN	8	14.8%
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	32	59.3%
		DI/D2/D3	2	3.7%
		D4/S1	16	29.6%
		S2/Profesi/S3	4	7.4%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	42	77.8%
		Pegawai BUMN/Swasta	3	5.5%
		Wiraswasta	5	9.3%
		Pelajar/Mahasiswa	4	7.4%
		Lainnya	0	0%
4	Usia	17 – 23 Tahun	4	7.4%
		24 – 29 Tahun	25	46.3%
		30 – 40 Tahun	18	33.3%
		≥ 40 Tahun	7	13%

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

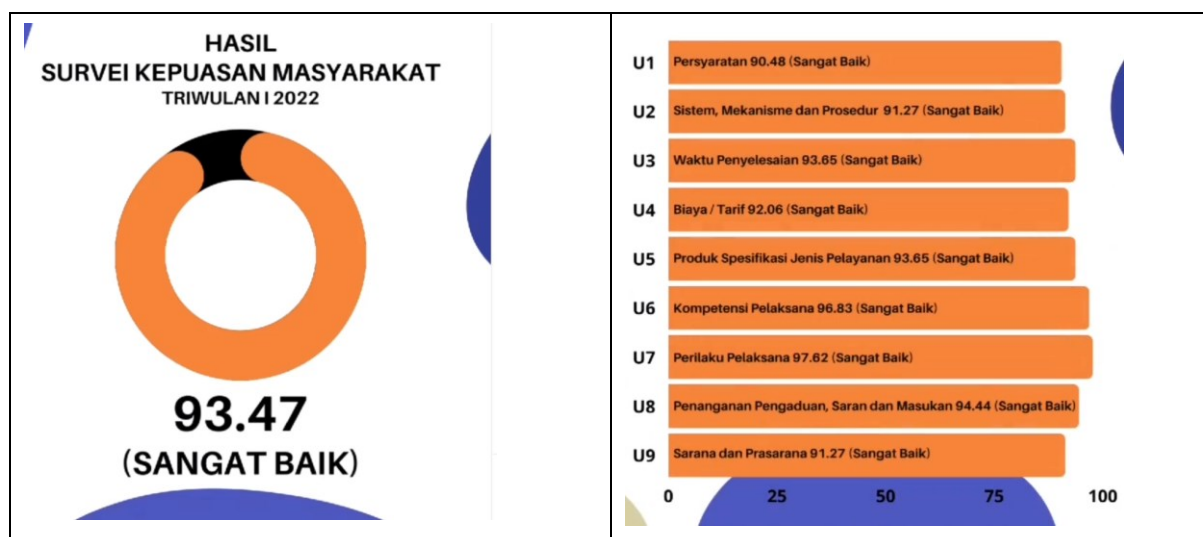
Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPAAPIP/Inspektorat BPOM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Layanan Informasi dan Pengaduan	54.17	58.33	72.22	62.50	70.83	87.50	91.67	75.00	62.50	70.52
Pengujian	99.02	99.02	98.69	99.02	99.02	99.02	99.02	99.02	98.04	98.87

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	90.48	91.27	93.65	92.06	93.65	96.83	97.62	94.44	91.27
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	93.47 (A atau Sangat Baik)								



Keterangan:

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

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

5.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

1. Nilai SKM Triwulan I tahun 2022 terendah pada unsur:
 - a. Persyaratan dengan nilai 90.48
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 91.27
 - c. Sarana dan Prasarana dengan nilai 91.27
2. Nilai SKM Triwulan I tahun 2022 tertinggi pada unsur:
 - a. Perilaku Pelaksana dengan nilai 97.62
 - b. Kompetensi Pelaksana dengan nilai 96.83
 - c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 94.44

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Badan pom untuk pelayan terhap pemohon sangat baik Cuma aja kita UMKM yg modal nya pas-pasan tidak bisa cepat merehap dapur sesuai permintaan badan terkait”
- “Kiranya petugas bisa bersikap lebih membina kami sebagai Mitra dengan melihat keterbatasan biaya operasional kami sebagai UMKM sehingga segala sesuatu tidak bisa disamakan dgn perusahaan besar, tapi tidak menghilangkan standart dari BPOM buat perusahaan kami”
- “Badan pom untuk pelayan terhap pemohon sangat baik Cuma aja kita UMKM yg modal nya pas-pasan tidak bisa cepat merehap dapur sesuai permintaan badan terkait”
- “Perlu penambahan Saksi Ahli pada Instansi BBPOM Jayapura”
- “Pelayanan perizinan melalui elektronik aplikasi sekiranya di permudah agar masyarakat bisa segera mengembangkan usahanya”
- “Untuk memudahkan produksi bahan lokal perlu petunjuk berupa contoh dokumentasi berupa gambar dan atau video pengusaha lain yang telah berhasil mendapatkan ijin BPPOM sehingga kegiatan usaha produk lokal dapat dikembangkan

masyarakat yang memiliki keinginan untuk berusaha agar mereka juga bisa mengolah bahan mentah menjadi barang jadi siap di konsumsi”

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut

- Pelanggan masih kurang memahami bahwa dalam proses pelayanan diperlukan dokumen pendukung serta persetujuan terhadap persyaratan administrasi misalnya Surat Pengantar/Permohonan Uji, Surat Pengajuan dan Dokumen Kaji Ulang Permintaan Uji. Walaupun surat-surat tersebut telah disediakan di loket pelayanan sehingga pelanggan tinggal menyetujui saja.
- Pelaku usaha menginginkan proses pengurusan ijin edar dipermudah. Dalam proses pelayanan disampaikan syarat-syarat permohonan ijin edar produk sesuai dengan peraturan perundang-undangan disamping itu telah tersedia kemudahan akses melalui aplikasi atau secara elektronik serta batas waktu setiap permohonan telah ditetapkan.

5.2 Rencana Tindak Lanjut

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan I dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 8 April 2022. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan hasil analisa terhadap 3 unsur terendah dan saran/masukan yang ditulis oleh responden dibuat Rencana Tindak Lanjut perbaikan sbagai berikut :

Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan I Tahun 2022

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu 2022				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline		√	√	√	Ketua Tim Kerja 2 Infokom (Naila Shufa, S.Farm., Apt)
		Memberikan pemahaman kepada pelanggan tentang persyaratan layanan ULPK/Pendampingan dan persyaratan teknis terkait registrasi (disampaikan pada FKP)		√			

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Review Standar Pelayanan (internal dan FKP)		√			Ketua Tim Kerja 2 Infokom (Naila Shufa, S.Farm., Apt)
		Membuat leaflet mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan public		√			
		Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline)		√	√	√	
3	Sarana dan prasarana	Perencanaan renovasi ruangan pelayanan publik dan melengkapi sarana-prasarana telah dianggarkan untuk dilaksanakan pada tahun 2022		√	√		Pejabat Pembuat Komitmen

BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Jayapura, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,47 serta menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 yaitu 91.76.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan (3) Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu (1) Perilaku Pelaksana, (2) Kompetensi Pelaksana dan (3) Penanganan Pengaduan, Saran serta Masukan.

Jayapura, 8 April 2022

Koordinator Kelompok Informasi dan Komunikasi



Imelda Gunawan, S.Si., Apt
NIP 19730126 200003 2001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI HASIL PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI 2022 UNIT PELAYANAN PUBLIK INSPEKTORAT II

SHPRB - YANLIK

Metode pengumpulan data (*diisi petugas*) :

1. Wawancara Tatap Muka
2. Wawancara Melalui Telepon
3. Pengisian Kuesioner Mandiri (*Self Assesment*)

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) di tingkat pusat dan daerah, saat ini Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) melakukan survei pelayanan publik di kementerian/lembaga/organisasi perangkat daerah. Kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dapat berperan aktif dalam memberikan informasi terkait kinerja pelayanan di kementerian/lembaga/ organisasi perangkat daerah ini yang mencakup:

1. Pelayanan publik yang langsung ke masyarakat melalui loket pelayanan
2. Pelayanan publik yang langsung ke masyarakat melalui pelayanan daring (*online*)
3. Pelayanan publik terhadap pemangku kepentingan (*stakeholder*), dalam rangka koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian.

Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

I. Keterangan Petugas (*diisi petugas*)

No	Rincian	Pencacah	Pengawas
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Nama		
2.	Tanggal pencacahan/pengawasan		
3.	Tanda tangan		

II. Keterangan Responden (*identitas kami rahasiakan*)

<p>1. Nama : <input style="width: 80%;" type="text"/></p> <p>2. Umur : <input style="width: 40%;" type="text"/></p> <p>3. Jenis kelamin : Laki-laki - 1 Perempuan - 2 <input type="checkbox"/></p> <p>4. No. HP : <input style="width: 80%;" type="text"/></p> <p>5. Pendidikan terakhir yang ditamatkan :</p> <p> <input type="checkbox"/> ≤ SMA atau sederajat - 1 D4/S1 - 3 <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 - 2 S2/S3 - 4 </p>	<p>6. Pekerjaan utama : <input type="checkbox"/></p> <table style="font-size: small;"> <tr> <td>Pelajar /mahasiswa</td><td>- 1</td> <td>Pegawai swasta</td><td>- 5</td> </tr> <tr> <td>Peneliti/dosen</td><td>- 2</td> <td>Wiraswasta</td><td>- 6</td> </tr> <tr> <td>PNS/TNI/Polri</td><td>- 3</td> <td>Lainnya</td><td>- 7</td> </tr> <tr> <td>Pegawai BUM/ID</td><td>- 4</td> <td></td><td></td> </tr> </table> <p>7. Nama instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas:</p> <input style="width: 90%; height: 40px;" type="text"/>	Pelajar /mahasiswa	- 1	Pegawai swasta	- 5	Peneliti/dosen	- 2	Wiraswasta	- 6	PNS/TNI/Polri	- 3	Lainnya	- 7	Pegawai BUM/ID	- 4		
Pelajar /mahasiswa	- 1	Pegawai swasta	- 5														
Peneliti/dosen	- 2	Wiraswasta	- 6														
PNS/TNI/Polri	- 3	Lainnya	- 7														
Pegawai BUM/ID	- 4																

III. Jenis Pelayanan

1.	Jenis pelayanan yang diterima (<i>tuliskan secara rinci dan jelas</i>) <input style="width: 90%;" type="text"/>	*) Layanan Pengujian atau Informasi Pengaduan
2.	Persentase Tahapan penyelesaian layanan:..... %	

*) Barang : Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya, dsb

Jasa : Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb

Administrasi : Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain: KTP, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah, dsb.

IV. Aspek Pelayanan

1) KUESIONER KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Aspek Pelayanan			
<p>Pada bagian ini kami akan meminta pendapat dan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara tentang pelayanan pada unit layanan ini. Lingkari jawaban sesuai dengan persepsi dan pengetahuan Bapak/Ibu/Saudara terhadap hal-hal yang ditanyakan. Jika ada pertanyaan yang kurang dipahami, jangan ragu untuk bertanya kepada kami.</p>			
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan	1. Sangat Tidak Mudah 2. Tidak Mudah 3. Kurang Mudah 4. Cukup mudah 5. Mudah 6. Sangat Mudah	<input type="checkbox"/>
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kemudahan prosedur / alur pelayanan?	1. Sangat Tidak Mudah 2. Tidak Mudah 3. Kurang Mudah 4. Cukup Mudah 5. Mudah 6. Sangat Mudah	<input type="checkbox"/>
3	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1. Sangat Tidak sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai	<input type="checkbox"/>
4	Apakah menurut Bapak/Ibu/ Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1. Sangat Tidak sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai	<input type="checkbox"/>
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai respon/ kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	1. Sangat Lambat 2. Lambat 3. Kurang cepat 4. Cukup Cepat 5. Cepat 6. Sangat Cepat	<input type="checkbox"/>
6	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?	1. Sangat Tidak Jelas 2. Tidak Jelas 3. Kurang Jelas 4. Cukup Jelas 5. Jelas 6. Sangat Jelas	<input type="checkbox"/>
7	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	1. Sangat Tidak sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai	<input type="checkbox"/>
8	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	1. Sangat Tidak Memadai 2. Tidak Memadai 3. Kurang Memadai 4. Cukup Memadai 5. Memadai 6. Sangat Memadai	<input type="checkbox"/>

9	Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tuliskan atau verbal)?	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>
10	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?	1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Kurang Baik 4. Cukup Baik 5. Baik 6. Sangat Baik	<input type="checkbox"/>
11	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?	1. Sangat Tidak Lengkap 2. Tidak Lengkap 3. Kurang Lengkap 4. Cukup Lengkap 5. Baik 6. Sangat Lengkap	<input type="checkbox"/>

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM TW I

a. Daftar Responden dan Hasil Pengisian Kuesioner

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/penusahaan tempat bekerja/charakteristik	Presentase	Tahapan											Saran		
											U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11			
1	Pengujian	15/03/2022 07:35	Rahel megi kawaitouw	26	Perempuan	81240874553	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres boven digeol	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Trimakasih atas bantuan pelayanan yang baik Semoga sukses selalu dan keharmonisan Polri dan Bpom tetap solid
2	Pengujian	15/03/2022 12:15	IRWAN BAHARUDDIN	34	Laki-laki	82187497739	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres boven digeol	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga jaya selalu BPOM JAYAPURA
3	Pengujian	15/03/2022 12:20	WILHELMUMS OROPKA	36	Laki-laki	81331702808	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRES BOVEN DIGOEL	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	BPOM JAYAPURA tetap solid dengan POLRI
4	Pengujian	15/03/2022 12:33	Dwi Nurtiningsih	38	Perempuan	85254157986	S1	PNS/TNI/Polri	Ditresnarkoba Polda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
5	Pengujian	15/03/2022 12:35	Qithfir R Abdul	21	Laki-laki	82238349688	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Ditresnarkoba Polda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	Pengujian	15/03/2022 12:38	Fernando	26	Laki-laki	85254642386	S1	PNS/TNI/Polri	Ditrenarkoba Polda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	Pengujian	15/03/2022 12:41	Sugiyanto	40	Laki-laki	82398534493	S1	PNS/TNI/Polri	Ditrenarkoba Polda	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	Pengujian	15/03/2022 12:44	Roni A Kusuma	28	Laki-laki	81247959066	S1	PNS/TNI/Polri	Ditrenarkoba Polda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	Pengujian	15/03/2022 12:45	Chinola S	25	Perempuan	81340536386	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Ditrenarkoba Polda	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	Pengujian	15/03/2022 12:48	Muhammad Rinaldy	27	Laki-laki	81240683746	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	81240683746	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	Pengujian	15/03/2022 12:54	Tito Yullyanto	24	Laki-laki	82198718187	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Ditresnarkoba Polda Papua	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan Pelayanan prima
12	Pengujian	15/03/2022 13:17	Jaya	35	Laki-laki	82238368956	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Jayapura	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan Kualitas Layanan Agar tetap konsisten
13	Pengujian	15/03/2022 13:22	Candra Inriyanto	25	Laki-laki	8.1343E+11	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Jayapura	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	Kami sangat puas dengan pelayanan yang diberikan kepada kami dan dapat dipertahankan. Terima kasih atas pelayanan yang diberikan.
14	Pengujian	15/03/2022 13:25	Aswan Syarif	36	Laki-laki	8114857727	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Jayapura	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
15	Pengujian	15/03/2022 13:30	Dicky Wachyudin	27	Laki-laki	85254063656	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Jayapura	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan kepada kami sudah sangat baik dan perlu dipertahankan
16	Pengujian	15/03/2022 13:32	Slamet Ariyadi	34	Laki-laki	82249916363	S1	Pelajar /mahasiswa	Polres Jayapura	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Agar dipertahankan kinerja yang telah sesuai dengan prosedur
17	Pengujian	15/03/2022 13:35	Rilo Antoro	26	Laki-laki	81354340102	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Jayapura	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
18	Pengujian	15/03/2022 13:37	Alerianto Pagiling	27	Laki-laki	81285136271	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Jayapura	100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	Pengujian	16/03/2022 06:59	Muchsin arjuna aini	24	Laki-laki	81240507245	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRES PEGUNUNGAN BINTANG (RESKUBM)	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	MANTAP PELAYANAN NYA ????
20	Pengujian	16/03/2022 07:08	Iswar	26	Laki-laki	8228800685	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres keerom	99	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Pelayanannya sudah sangat baik di pertahankan kala perlu ditingkatkan lagi
21	Pengujian	16/03/2022 07:25	Ahmad Mustofa	22	Laki-laki	81344662705	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Ditresnarkoba Polda Papua	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
22	Pengujian	16/03/2022 11:30	Hendra Kurniawan	24	Laki-laki	85244087339	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Jayapura Kota	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

23	Pengujian	16/03/2022 11:34	Asri Gani	42	Laki-laki	8211672778	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Jayapura Kota	100	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah cukup baik agar dapat dipertahankan
24	Pengujian	16/03/2022 11:37	Afrika Tasman	26	Perempuan	81354140739	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Jayapura Kota	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan kepada masyarakat sangat baik, agar tetap dipertahankan dan ditingkatkan
25	Pengujian	16/03/2022 11:42	Mochamad Sriwidodo	41	Laki-laki	81248419079	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Jayapura Kota	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
26	Pengujian	16/03/2022 11:58	Christian Idrwan Septian Hardianto	30	Laki-laki	85244684121	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Jayapura Kota	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
27	Pengujian	16/03/2022 12:01	Septian Hardianto	37	Laki-laki	81247905050	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Jayapura Kota	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
28	Pengujian	16/03/2022 12:04	Rizky A Prayoga John Louis Mnubefor	26	Laki-laki	81344657101	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Jayapura Kota	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
29	Pengujian	16/03/2022 12:14	John Louis Mnubefor	52	Laki-laki	82199362052	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Ukmi	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat terbantu dengan program sugu dr BPOM Jayapura
30	Pengujian	16/03/2022 20:45	Laban igker	24	Laki-laki	82238263523	S1	Pelajar /mahasiswa	Mahasiswa	100	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	ijin kami masukin kepada publik bawa arus maksimal data dengan baik dan dengan maksimum mungkin
31	Pengujian	17/03/2022 06:54	Supriadi narkoba	28	Laki-laki	82388236868	S1	PNS/TNI/Polri	POLRES SARMi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	SANGAT MEMUJAKAN
32	Pengujian	17/03/2022 07:01	ZULHAMSABARIQ	37	Laki-laki	8126263064	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Keerom	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat puas dengan pelayannya dan semoga dapat dipertahankan dan dapat ditingkatkan lebih baik lagi. Tingkatkan pelayanan dengan merespon setiap UMMK untuk mengarahkan untuk pengembangan produknya dan member pelatihan terkait bahan bahan yang aman digunakan dalam makanan dan kadar resiko
33	Pengujian	17/03/2022 06:55	Teguh Riyanto	28	Laki-laki	85244869674	S1	Pegawai swasta	Yayasan iman cendikia	50	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	Pengujian	17/03/2022 07:22	Max Meser Maikel Rumbiak	33	Laki-laki	81240888840	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres biak Numfor	100	6	6	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	
35	Pengujian	17/03/2022 09:56	Erwin palrutan	25	Laki-laki	81247020229	S1	PNS/TNI/Polri	Polres boven digoe	100	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Melayani dengan sepenuh hati dan tetap semangat dalam bekerja, Tuhan memberkati

36	Pengujian	17/03/2022 07:26	Buce Altonam	38	Laki-laki	81247074345	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Pabrik Kopi Garuda Mas	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Badan pom untuk pelayan terhap pemohon sangat baik Cuma aja kita UMMK yg modal nya pas-pasan tidak bisa cepat merehap dapur sesuai permintaan badan terkait
37	Pengujian	17/03/2022 07:39	Joko Santoso	50	Laki-laki	8124880032	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Produksi Bakso ikan Tuna	75	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	Kiranya petugas bisa bersikap lebih membina kami sebagai Mitra dengan melihat keterbatasan biaya operasional kami sebagai UMMK sehingga segala sesuatu tidak bisa disamakan dgn perusahaan besar, tapi tidak menghilangkan standart dari BPOM buat perusahaan kami.
38	Pengujian	17/03/2022 07:50	Frederikus teguh haryanto	52	Laki-laki	81375002133	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Harapan	80	2	2	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	
39	Pengujian	17/03/2022 10:15	Ruland Robert s Msen	22	Laki-laki	82279051599	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres kepulauan Yapen	90	6	6	5	4	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	Sudah sangat baik
40	Pengujian	17/03/2022 08:05	Mansur	46	Laki-laki	8124082108	S1	Pelajar /mahasiswa	Polri	100	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	Luar Biasa semoga
41	Pengujian	17/03/2022 08:16	Joko Santoso	50	Laki-laki	8124880032	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Produksi Bakso ikan Tuna	75	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	Badan pom untuk pelayan terhap pemohon sangat baik Cuma aja kita UMMK yg modal nya pas-pasan tidak bisa cepat merehap dapur sesuai permintaan badan terkait
42	Pengujian	17/03/2022 11:12	FARIZKI WIDODO	28	Laki-laki	8114803166	D1/D2/D3	Pegawai BUMD	PT. PLN (Persero)	20	4	4	5	4	4	4	6	6	5	4	4	4	4	4	4	Semoga proses sudah ada format pengisian persyaratan
43	Pengujian	18/03/2022 07:40	Reinaldhy Ocktavian	36	Laki-laki	82231808779	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Merauke	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Perlu penambahan Saksi Ahli pada Instansi BBPOM Jayapura
44	Pengujian	18/03/2022 07:46	Prima Adi Nugraha	25	Laki-laki	85197144440	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Merauke	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Top markotop nashee
45	Pengujian	18/03/2022 07:47	Isak tandibua	22	Laki-laki	82238890385	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	polri	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	Terima kasih BBPOM JAYAPURA atas pelayanan dan kerja sama yang baik semoga kedepan lebih baik lagi..sukse terus BBPOM JAYAPURA
46	Pengujian	18/03/2022 10:45	RIDWAN TUHAREA	390	Laki-laki	81240047021	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Papua	100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

47	Pengujian	21/03/2022 10:01	Veronika Serida Hulir	26	Perempuan	81240999440	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Ditresnarkoba Polda Papua	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
48	Pengujian	21/03/2022 10:07	Irzan	25	Laki-laki	81247712422	S1	PNS/TNI/Polri	Polresta Jayapura Kota	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah sangat baik pelayannya tetap dipertahankan????
49	Pengujian	21/03/2022 11:24	John Louis Mnubefor	52	Laki-laki	82199362052	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	DNS Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Jayapura	10	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan seperti ini sangat baik tetap dipertahankan Pelayanan perizinan melalui elektronik aplikasi sekiranya di permudah agar masyarakat bisa segera mengembangkan usahanya.
50	Pengujian Layanan Informasi dan Pengaduan	21/03/2022 18:13	Hadrana	45	Perempuan	81295194743	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	dapoer Bundana	20	1	1	4	2	3	6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
51	Pengujian Layanan Informasi dan Pengaduan	16/03/2022 07:55	Yenni Aronggear	27	Perempuan	81247659704	S1	Pelajar /mahasiswa	Mahasiswa	100	1	4	4	4	4	4	3	4	6	5	4	4	4	4	4	Trimakasih???????? yang telah diberikan, BPOM di Jayapura akan terus berusaha meningkatkan mutu pelayanan publik untuk memberikan pengalaman pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat yang datang.
52	Pengujian Layanan Informasi dan Pengaduan	17/03/2022 11:47	Andi Wanane	40	Laki-laki	81240052490	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas kehutanan dan lingkungan hidup provinsi papua	50	4	2	4	4	4	4	5	4	6	6	4	4	4	4	4	Untuk memudahkan produksi bahan lokal perlu petunjuk berupa contoh dokumentasi berupa gambar dan atau video pengusaha lain yang telah berhasil mendapatkan ijin BPOM sehingga kegiatan usaha produk lokal dapat dikembangkan masyarakat yang memiliki keinginan untuk berusaha agar mereka juga bisa mengolah bahan mentah menjadi barang jadi siap di konsumsi
53	Pengujian Layanan Informasi dan Pengaduan	21/03/2022 11:40	Anjar dwi yanto	32	Laki-laki	81259687599	S1	Wiraswasta	PT Remami Nusantara Sejahtera	90	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
54	Pengujian Layanan Informasi dan Pengaduan	25/03/2022 14:30	Dwi Indrayani Idrus	47	Perempuan	8114816626	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Puskesmas Twano Entrop Jayapura	70	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	3	3	3	3	3	

b. Publikasi Hasil SKM TW I pada media sosial Instagram

The image displays two Instagram posts from the official account of BPOM Jayapura (@bbpomjayapura). The left post is a graphic showing the results of a 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIMULAN 2022' with a score of 93.47, categorized as 'SANGAT BAIK'. The right post is a screenshot of a survey results bar chart, listing categories like 'Perencanaan', 'Sistem, Mekanisme dan Prosedur', 'Berkas Permisasi', 'Batas Tawar', 'Spesifikasi Jenis Pelayanan', 'Kompetensi Petakaw', 'Perilaku Petakaw', 'Peningkatan Pengawasan', and 'Sarana dan Prasarana', all with scores ranging from 90 to 100. Both posts include the text: 'bbpomjayapura Terima kasih untuk penilaian dan seluruh yang telah diberikan, BPOM di Jayapura akan terus berusaha meningkatkan mutu pelayanan publik untuk memberikan pengalaman pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat yang datang.' and various hashtags like #bbpomjayapura, #PelayananPublik, #StandarPelayanan, #GototheNextLevel, #ZonalintegritasBPOMdiJayapura, #tolakgratifikasi, and #nokorupsi.