



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DIREKTORAT PENGAWASAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN
KESEHATAN BADAN PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN TAHUN
2022



021 – 424 4691 ex 1044

ditwas.otsk@pom.go.id



Gedung C Lt.2
Jl. Percetakan Negara No. 23

KATA PENGANTAR

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) adalah instansi pemerintah yang memiliki fungsi dan peran sebagai organisasi publik nonprofit dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat, Badan POM melaksanakannya sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM. Sebagai tuntutan dari pentingnya pengawasan terhadap Obat dan Makanan, secara organisasi BPOM telah didukung oleh terbitnya Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan. Salah satu misi Badan POM pada Renstra 2020-2024 yaitu Pengelolaan pemerintah yang bersih, efektif, dan terpercaya untuk memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Dengan pemikiran tersebut maka Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM melakukan kerjasama dengan PT. Cemara Bhinneka Abadi selaku unsur pelaksana dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Selanjutnya melalui survei tahun 2022 ini, diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan

POM. Selain itu, agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM khususnya unit pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM dimasa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 ini. Pelaksanaan survei dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 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 masyarakat umum dan khususnya instansi terkait penyedia layanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM dan para pemangku kepentingan BPOM.

Jakarta, 01 Desember 2022

Direktur Pengawasan Obat
Tradisional dan Suplemen
Kesehatan

Irwan, S.Si., Apt.,M.K.M.

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan Survei	3
1.4 Ruang Lingkup Pekerjaan	5
1.5 Sistematika Laporan Akhir.....	6
BAB II KONSEP DAN DEFINISI	8
2.1 Pendekatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	10
2.3 Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel	12
2.4 Profil Organisasi dan Layanan	18
BAB III METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN	20
3.1 Metode Survei	20
3.1.1 Pelaksanaan Survei.....	20
3.1.2 Kuesioner.....	21
3.2 Metode Analisis Data	24
3.2.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat	24
3.2.2 Perhitungan Analisis Korelasi	25
3.3 Komposisi Sampel.....	26
3.3.1 Karakteristik Responden Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM.....	26
3.3.2 Profil Responden	29
3.3.3 Sumber Informasi Mengenai Proses Layanan.....	30
BAB VI HASIL SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN BADAN POM	32
4.1 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM	32
4.2 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)	35
4.3 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Empor (SKE).....	39
4.4 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS)	40

4.5	Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) ...	42
4.6	Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir	44
BAB V ANALISIS KORELASI UNSUR PELAYANAN.....		47
5.1	Analisis Korelasi Unsur Pelayanan	47
5.1.1	Hasil Analisis Korelasi Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	50
5.1.2	Hasil Analisis Korelasi Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI).....	53
5.1.3	Hasil Analisis Korelasi Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)	56
5.1.4	Hasil Analisis Korelasi Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS)....	56
5.1.5	Hasil Penelitian Survei Kepuasan Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB).....	58
5.1.6	Hasil Penelitian Survei Kepuasan Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir	61
BAB VI TINDAKAN PERBAIKAN		64
6.1	Uraian Tindakan yang Perlu dilakukan.....	64
6.2	Rencana Tindakan Perbaikan	65
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		69
7.1	Kesimpulan	69
7.2	Rekomendasi	70
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1	Sampel Krejtcie & Morgan	14
Tabel 3.1	Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Presepsi Jawaban	24
Tabel 3.2	Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat	25
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi r	26
Tabel 3.4	Rekapitulasi Jumlah Responden per Unit Pelayanan	28
Tabel 3.5	Jenis Pelayanan yang Tidak Masuk dalam SKM Tahun 2022	29
Tabel 3.6	Sumber Informasi Mengenai Proses Layanan	31
Tabel 4.1	Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	33
Tabel 4.2	Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	33
Tabel 4.3	Perbandingan Nilai SKM Tahun 2021 dan Tahun 2022	33
Tabel 4.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Penerbitan SKI	34
Tabel 4.5	Saran/Masukan Responden pada pada Jenis Pelayanan Penerbitan SKI	35
Tabel 4.6	Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Penerbitan SKE	36
Tabel 4.7	Saran/Masukan Responden pada pada Jenis Pelayanan Penerbitan SKE	39
Tabel 4.8	Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Penerbitan SAS	40
Tabel 4.9	Saran/Masukan Responden pada pada Jenis Pelayanan Penerbitan SAS	40
Tabel 4.10	Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	41
Tabel 4.11	Saran/Masukan Responden pada Jenis Pelayanan CPOTB	41
Tabel 4.12	Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir	43
Tabel 4.13	Saran/Masukan Responden pada Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir	43
Tabel 5.1	Analisis Korelasi Unsur Pelayanan SKM Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	45
Tabel 5.2	Tingkat Hubungan Unsur Pelayanan SKM Direktorat Pengawasan	

	Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	45
Tabel 5.3	Analisis Korelasi Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Penerbitan SKI	48
Tabel 5.4	Tingkat Hubungan Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Penerbitan SKI	49
Tabel 5.5	Analisis Korelasi Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Penerbitan SKE	51
Tabel 5.6	Tingkat Hubungan Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Penerbitan SKE	52
Tabel 5.7	Analisis Korelasi Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Penerbitan SAS.....	54
Tabel 5.8	Tingkat Hubungan Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Penerbitan SAS.....	55
Tabel 5.9	Analisis Korelasi Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB).....	56
Tabel 5.10	Tingkat Hubungan Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB).....	57
Tabel 5.11	Analisis Korelasi Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir.....	59
Tabel 5.12	Tingkat Hubungan Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir.....	60
Tabel 6.1	Rencana Tindak Lanjut Unsur Pelayanan	61
Tabel 6.2	Rencana Tindak Lanjut Saran/Masukan	62

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Struktur Organisasi Direktorat OT-SK Badan POM.....	19
Gambar 3.1	Profil Preferensi Gender Responden	29
Gambar 3.2	Profil Kelompok Pendidikan Responden.....	30
Gambar 3.2	Profil Kelompok Posisi/Jabatan Responden	30
Gambar 4.1	Perbandingan Nilai SKM Ditwas OT-SK Tahun 2021 dan Tahun 2022.....	34
Gambar 6.1	Perbandingan Nilai SKM Tahun 2021 dan Tahun 2022	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan serta 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 tersebut memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai jejak atau 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.

Selain itu, Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan sebagai salah satu unit teknis di Badan POM yang menyelenggarakan pelayanan publik juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut, maka Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanannya secara independen. Untuk maksud tersebut, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan berdasarkan ketentuan di bawah ini:

1. Pasal 38 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang – kurangnya satu kali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dimana, 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 serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah mengukur gambaran kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik unit pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM melalui hasil pengukuran masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan. Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Mengukur peran aktif masyarakat terhadap pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
2. Mendorong peningkatan kinerja pada lingkup Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik;
4. Mendorong tumbuhnya partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik;
5. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dimana dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh beberapa manfaat, antara lain:

1. Mengetahui data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
2. Mengetahui data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
3. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat melalui pendapat dan penilaian kinerja pelayanan terhadap pelayanan di Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
4. Mengetahui baik dan buruknya kinerja Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar Pelayanan Publik, Visi dan Misi BPOM;
5. Mengetahui faktor – faktor unsur pelayanan yang secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Masyarakat di Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan;
7. Mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
8. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
9. Bagi masyarakat dapat diketahui informasi terkait gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 Ruang Lingkup Pekerjaan

Ruang lingkup pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan dibatasi sebagai berikut:

1. Konsolidasi Awal
2. Pelaksanaan utama Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi:
 - a. Menyusun rancangan instrumen Survei Kepuasan Masyarakat, rancangan pengambilan sample, penentuan responden;
 - b. Perumusan indikator/unsur pelayanan dan penyusunan kuesioner;
 - c. Persiapan surat tugas bagi tenaga ahli dan surveior;
 - d. Menyusun rencana survei pengumpulan data;
 - e. Koordinasi lapangan;
 - f. Melaksanakan survei pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
3. Menyusun dan membuat laporan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, termasuk memberikan saran/masukan secara kualitatif dan aplikatif juga mengusulkan secara prioritas informasi dan bahan kebijakan yang dapat dilaksanakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Menyusun dan melaksanakan rencana tindak lanjut hasil rekomendasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
5. Laporan kegiatan rencana tindak lanjut yang telah dilaksanakan unit pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan.

1.5 Sistematika Laporan Akhir

Sistematika Laporan Akhir “**Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2022**” ini disusun dalam 8 (delapan) bab dengan rincian sebagai berikut:

1. PENDAHULUAN. Berisikan penjelasan mengenai latar belakang, tujuan, dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup pekerjaan dan sistematika laporan akhir.
2. KONSEP DAN DEFINISI. Berisikan penjelasan mengenai konsepsi atau pendekatan penelitian yang digunakan, serta definisi atau istilah yang digunakan dalam laporan serta profil unit pelayanan.
3. METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN. Berisikan penjelasan mengenai metode survei, metode analisis data serta komposisi sampel responden yang digunakan.
4. HASIL SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN BADAN POM. Berisikan Informasi mengenai:
 - a. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
 - b. Perbandingan Hasil Penelitian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan.
 - c. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
 - d. Saran/Masukan dari responden pada masing-masing jenis pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan.
5. ANALISIS KORELASI UNSUR PELAYANAN. Berisikan Informasi mengenai

- a. Analisis Korelasi Unsur Pelayanan pada unit pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional Suplemen Kesehatan;
 - b. Analisis Korelasi Unsur Pelayanan pada jenis pelayanan Penerbitan Surat Surat Keterangan Impor (SKI);
 - c. Analisis Korelasi Unsur Pelayanan pada jenis pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE);
 - d. Analisis Korelasi Unsur Pelayanan pada jenis pelayanan Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS);
 - e. Analisis Korelasi Unsur Pelayanan pada jenis pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB).
 - f. Analisis Korelasi Unsur Pelayanan pada jenis pelayanan Rekomendasi Importir.
6. TINDAKAN PERBAIKAN. Berisikan hasil SKM, uraian tindakan yang perlu dilakukan, dan dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindakan perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel.
7. PENUTUP. Berisikan penjelasan mengenai kesimpulan dari temuan survei dan rekomendasi untuk unit pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional Suplemen Kesehatan.

BAB II

KONSEP DAN DEFINISI

2.1 Pendekatan Survei Kepuasan Masyarakat

Kata *satisfaction* (kepuasan) menurut Tjiptono dan Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “fatio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Adapun beberapa definisi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut; menurut Kotler dan Armstrong (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk relatif atau sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas.

Menurut Nasution M. N. (2001) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2007) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dan menurut Umar (1997) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

Sementara itu, menurut Pasolong (2010), “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*hightrust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: “Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Sesuai Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Apabila dibutuhkan, survei kepuasan masyarakat dapat dilengkapi survei secara seketika. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Berdasarkan Kepmen PAN-RB tersebut

juga, maka Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Kesehatan berkewajiban untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, ada 9 (sembilan) unsur yang “relevan, valid” dan “reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Menurut Permenpan RB ini juga, hasil atas survei kepuasan masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil survei kepuasan masyarakat dapat disampaikan melalui media masa, situs dan media sosial.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik

melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUKD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu, pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Berdasarkan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 pasal 67 dan 68 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengawasan obat tradisional dan suplemen kesehatan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan menyelenggarakan sebagai layanan publik, sebagai berikut:

1. Penyiapan penyusunan kebijakan di bidang pengawasan produksi, distribusi, keamanan, mutu. Informasi produk, ekspor dan impor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan;
2. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan produksi. Distribusi, keamanan, mutu, informasi produk, ekspor dan impor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan;
3. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, serta kriteria bidang pengawasan produksi, distribusi, keamanan, mutu, informasi produk, ekspor dan impor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan;
4. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengawasan produksi, distribusi, keamanan, mutu, informasi produk, ekspor dan impor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan;
5. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengawasan produksi, distribusi, keamanan, mutu, informasi produk, ekspor dan impor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan;
6. Pelaksanaan urusan tata operasional direktorat.

2.3 Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi. Artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi. Populasi adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan kita teliti. Penelitian yang dilakukan atas seluruh elemen dinamakan sensus. Idealnya, agar hasil penelitiannya lebih bisa dipercaya, seorang peneliti harus melakukan sensus. Namun karena sesuatu hal peneliti bisa tidak meneliti keseluruhan elemen tadi, maka yang bisa dilakukannya adalah meneliti sebagian dari keseluruhan elemen atau unsur tadi.

Dasar penentuan jumlah sampel dapat dilakukan antara lain:

1. Menurut Gay dan Diehl
 - a. Penelitian deskriptif: sampelnya 10% dari populasi.
 - b. Penelitian korelasional: paling sedikit 30 elemen populasi.
 - c. Penelitian perbandingan kausal: 30 elemen per kelompok, dan
 - d. Penelitian eksperimen: 15 elemen per kelompok.
2. Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (1992: 252) memberikan pedoman penentuan jumlah sampel sebagai berikut:
 - a. Sebaiknya ukuran sampel di antara 30 s/d 500 elemen
 - b. Jika sampel dipecah lagi ke dalam sub sampel (laki/perempuan, SD/SLTP/SMU, dsb), jumlah minimum subsampel harus 30
 - c. Pada penelitian multivariate (termasuk analisis regresi multivariate) ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar (10 kali) dari jumlah variabel yang akan dianalisis.
 - d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, dengan pengendalian yang ketat, ukuran sampel bisa antara 10 s/d 20 elemen.
3. Krejcie dan Morgan (1970) dalam Uma Sekaran (1992) membuat daftar yang bisa dipakai untuk menentukan jumlah sampel dapat dilihat Tabel 2.1

Tabel 2.1 Sampel Kretjie & Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

4. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.

n = Number of samples (jumlah sampel)

N = Total population (jumlah seluruh anggota populasi)

d = Error tolerance (toleransi terjadinya galat; taraf signifikansi; untuk sosial dan pendidikan lazimnya 0,05)

Beberapa keterangan mengenai rumus Slovin yaitu:

a. Rumus Slovin ini tentu mempersyaratkan anggota populasi (populasi) itu diketahui jumlahnya (simbolnya N) atau disebut populasi terhingga. Jika

populasi tidak diketahui jumlah anggotanya (populasi tak terhingga), maka rumus ini tak bisa digunakan. Lebih-lebih jika populasinya tak jelas (tidak diketahui keberadaannya, apalagi jumlahnya, misalnya orang yang korupsi atau nikah siri). Teknik sampling yang digunakan pun tentu tak bisa teknik yang bersifat random (“probability sampling”), harus menggunakan teknik yang sesuai (quota, purposive, snowball, accidental dsb).

- b. Asumsi tingkat keandalan 95%, karena menggunakan $\alpha=0,05$, sehingga diperoleh nilai $Z=1,96$ yang kemudian dibulatkan menjadi $Z=2$.
- c. Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah $P(1-P)$, dimana $P = 0,5$.
- d. Error tolerance (e) didasarkan atas pertimbangan peneliti.

Contoh:

$$N = 1000$$

$$\text{Taraf Signifikansi} = 5\%$$

$$\text{maka : } n = N/(1 + Ne^2) = 1000/(1 + 1000 \times 0,05 \times 0,05) = 286 \text{ orang.}$$

5. Pendekatan Statistika

Berlandaskan tulisan yang dibuat oleh Krejcie dan Morgan (1970), Sudjana (1989), Gaspersz (1991), Supranto (1998), dan Barlett et.al. (2001), ketika seorang peneliti telah memutuskan untuk menggunakan pendekatan statistika dalam menentukan ukuran sampel, paling tidak harus sangat memperhatikan empat aspek mendasar berikut ini:

- 1) Apa tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, apakah untuk menduga nilai rata-rata, total, atau proporsi (persentase) populasi, dan bagaimana analisis data akan dilakukan, cukup deskriptif atau inferensi. Mengapa kita perlu mengetahui dengan tegas bagaimana variabel-variabel penelitian akan

diukur. Sebabnya adalah, kalau variabel penelitian sifatnya katageorial, artinya akan menghasilkan pengukuran dalam skala nominal, dan deskripsi datanya menggunakan frekuensi yang sering ditampilkan dalam bentuk proporsi atau persentase. Sedangkan jika ukuran variabel dalam skala interval atau rasio, sering dideskripsikan dengan nilai rata-rata (mean), atau total. Sementara itu, dalam penentuan ukuran sampel melalui model pendekatan statistika, terdapat rumus-rumus yang berlainan untuk pengukuran rata-rata, total, maupun proporsi.

- 2) Berapa besar tingkat keandalan pendugaan yang diinginkan, yaitu dengan menetapkan nilai Z yang diambil dari tabel distribusi normal standar, atau nilai t yang diambil dari tabel distribusi t , atau nilai χ^2 yang diambil dari tabel distribusi Chi Kuadrat, berdasarkan pada nilai α tertentu. Dalam sebuah penelitian, pendugaan terhadap parameter populasi yang didasarkan pada statistik sampel tidak harus tepat betul walaupun harus tetap memperhatikan tingkat keandalannya. Dalam menduga ukuran sampel, tingkat keandalan menjadi sebuah aspek yang perlu diperhitungkan, sehingga peneliti bisa menyatakan, “dengan ukuran sampel tertentu, kita bisa sekian persen percaya bahwa statistik yang diperoleh dari pengukuran sampel dapat menggambarkan parameter populasinya”. Secara teknis tingkat keandalan didekati dari nilai α untuk menentukan distribusi Z , t , maupun χ^2 .
- 3) Berapa besar galat pendugaan yang akan ditolelir. Jika yang diukur proporsi atau persentase, maka galat pendugaan dinyatakan dalam satuan persen, sedangkan pengukuran lain disesuaikan dengan satuan yang dipakai, misalnya jika pengukuran memakai satuan berat, maka galat pendugaan pun dinyatakan dalam satuan berat pula. Hal ini perlu juga diperhitungkan dalam

membangun rumus untuk penentuan ukuran sampel. Sebab bagaimana pun sangat mungkin akan terjadi error kalau pengukuran tidak dilakukan terhadap seluruh anggota populasi. Dalam rumus, galat pendugaan sering diberi lambang dengan huruf d .

- 4) Bagaimana kondisi keragaman populasi yang akan diteliti. Dalam hal ini sangat bergantung skala pengukuran yang dipakai dalam penelitian. Jika dalam penelitian memakai skala pengukuran interval atau rasio, maka keragaman dinyatakan dalam standar deviasi atau varians populasi (σ^2), sementara jika pengukuran berskala nominal dengan dua kategori dinyatakan dalam proporsi $P(1-P)$. Ukuran dispersi menjadi salah satu landasan penting yang diperhitungkan untuk menentukan ukuran sampel.
- 5) Dengan demikian, ketika peneliti telah memutuskan untuk memakai rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan, agar penggunaannya tidak salah, maka harus mampu menjawab empat pertanyaan dasar berikut ini:
 - a) Apakah Rumus dan Tabel tersebut diperuntukan untuk penelitian yang ditujukan mengukur rata-rata, total, proporsi populasi, atau yang lainnya.
 - b) Berapa nilai α yang digunakan dalam Rumus dan Tabel tersebut, untuk menggambarkan tingkat keandalannya.
 - c) Berapa nilai galat pendugaan (d) yang dimasukkan dalam perhitungan untuk memberi gambaran akibat dari kesalahan sampling.
 - d) Berapa besar keragaman populasi yang dipakai dalam perhitungan, dan bagaimana bentuknya, apakah berupa varians (σ^2) atau proporsi $P(1-P)$.

Maka:

1. Penentuan ukuran sampel dengan memakai rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan hanya dapat digunakan untuk penelitian yang bertujuan mengukur proporsi populasi.
2. Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan, sama-sama mengasumsikan tingkat keandalan 95%. Perbedaannya, Slovin memakai pendekatan distribusi normal, sementara Krejcie dan Morgan menggunakan pendekatan distribusi chi kuadrat.
3. Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah $P(1-P)$, dimana $P=0,5$, baik dalam Rumus Slovin maupun dalam Tabel Krejcie-Morgan.
4. Slovin masih memberi kebebasan untuk menentukan nilai batas kesalahan atau galat pendugaan, sedangkan batas kesalahan yang diasumsikan dalam tabel Krejcie-Morgan adalah 5% ($d=0,05$).

2.4 Profil Organisasi dan Layanan

Berikut Struktur Organisasi Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Direktorat OT-SK Badan POM

BAB III

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

3.1 METODE SURVEI

Metode penelitian yang dilakukan pada survei Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM tahun 2022 menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan Skala *Likert*. Survei yang dilakukan dengan jangka waktu periode pengambilan populasi yaitu 9 (Sembilan) bulan dengan menggunakan survei periodik, survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

3.1.1 Pelaksanaan Survei

1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

a. Penetapan Responden

Responden dipilih adalah responden yang telah menggunakan layanan di Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM tahun 2022 yaitu dengan pengambilan secara acak terhadap pelanggan layanan selama 9 (Sembilan) bulan terhitung untuk pengambilan populasi adalah dari bulan Januari sampai dengan September dalam cakupan masing-masing jenis pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM tahun 2022.

b. Lokasi Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 5 (lima) jenis pelayanan di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM tahun 2022 sebagai berikut:

1. Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)
2. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)
3. Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS)
4. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
5. Rekomendasi Importir

2. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 mengacu pada Permenpan Nomor 14 tahun 2017 dimulai dari tanggal 5 Oktober 2022 s.d 30 November 2022 dan dilakukan pada 199 Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Imprr (SKI), 52 Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE), 34 Jenis Pelayanan Penerbitan Izin Special Access Shceme (SAS), 57 Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB), dan 27 Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir.

Survei dilakukan melalui:

- 1) Metode *online* melalui aplikasi layanan publik yang diintegrasikan pada aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan.
- 2) Metode manual yang selanjutnya diinput pada aplikasi Microsoft Excel dan SPSS.

3.1.2 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 4 (Empat) bagian yaitu:

- i. **Bagian I**, pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- ii. **Bagian II**, berisi data responden meliputi nama instansi/perusahaan, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, posisi/jabatan.
- iii. **Bagian IIA**, berisi jenis pelayanan yang diterima.
- iv. **Bagian IIB**, berisi informasi yang diperoleh pelanggan tentang adanya pelayan.
- v. **Bagian III**, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan.
- vi. **Bagian IV**, berisi kolom untuk menuliskan saran/masukan.

3. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2022, 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta di- integrasikan dengan Survei Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, terdiri dari 9 (Sembilan) pertanyaan terkait unsur pelayanan. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
- 2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) **Biaya/Tarif (U4)**, adalah 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 (U5)**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- 6) **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 9) **Sarana dan Prasarana (U9)**, 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).

4. Bentuk Jawaban

Pertanyaan survei berupa berupa soal pilihan ganda (A, B, C, D), responden diminta menjawab pertanyaan survei dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan.

Tabel 3.1 Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban

Pilihan Jawaban	Nilai Persepsi Jawaban
A	1
B	2
C	3
D	4

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

3.2 Metode Analisis Data

3.2.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat

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

1. Analisis Deskriptif dan Grafik

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

2. Perhitungan Nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam skala **Likert** dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai

berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$SKM = \left[\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \right] \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana **Tabel 3.2**

Tabel 3.2 Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

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

3.2.2 Pengukuran Analisis Korelasi

1. Pengertian Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah metode statistika yang digunakan untuk menentukan kuatnya atau derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih. Semakin nyata hubungan linier (garis lurus), maka semakin kuat tinggi hubungan garis lurus antara kedua variabel atau lebih. Dalam hal ini analisis korelasi digunakan untuk melihat kekuatan hubungan antar unsur pelayanan.

2. Perhitungan Analisis Korelasi

Hipotesis

H_0 : Tidak ada korelasi antara variabel X dengan variabel Y (nilai koefisien korelasi tidak signifikan)

H_1 : Ada korelasi antara variabel X dengan variabel Y (nilai koefisien korelasi signifikan)

Nilai r dikatakan signifikan (Tolak H_0) jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$. Nilai t_{tabel} dapat dilihat pada tabel distribusi t dengan derajat bebas (db) sebesar $n-2$ dan nilai α tertentu. Selain menggunakan acuan t_{hitung} , peneliti juga dapat menggunakan nilai $p-value$ untuk melihat signifikansi nilai r . Jika menggunakan $p-value$ sebagai acuan maka nilai r akan signifikan jika nilai $p-value \leq$ nilai α .

Metode perhitungan korelasi dapat dilihat pada persamaan korelasi product moment berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

dimana:

$\sum xy$ = Hubungan Unsur x dengan Unsur y

X = Nilai Unsur x

Y = Nilai Unsur y

Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800-1,000	Sangat Kuat
0,600-0,799	Kuat
0,400-0,599	Cukup Kuat
0,200-0,399	Lemah
0,000-0,199	Sangat Lemah

3.3 Komposisi Sampel

3.3.1 Karakteristik Responden Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM

1. Penentuan Sampel

Dalam melakukan pengolahan data dan analisa yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah menentukan jumlah sampel. Penentuan jumlah sampel ini dilakukan untuk memastikan bahwa data cukup untuk diolah dengan metode selanjutnya.

Sebelum dilakukan perhitungan jumlah sampel dilakukan terlebih dahulu penentuan atau pembuatan kerangka *sampling*. Kerangka *sampling* yang akan dibuat mempertimbangkan beberapa hal yaitu:

a. *Margin of Error*

Perlu ditentukan *margin of error* yang dapat ditoleransi. Meskipun demikian tidak ada sampel yang benar-benar sempurna dalam arti tidak ada error sama sekali, dan di tentukan untuk *Margin Error* dalam pekerjaan Survei dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM sebesar 5%.

b. *Confidence Level*

Seberapa tinggi tingkat kepercayaan yang diharapkan yang dihubungkan dengan error yang terjadi pada sampel.

$1 - \text{Margin Error}$

Maka besar nilai *Confidence Level* sebesar :

$$1 - 5\% = 95\%$$

c. Jumlah Sampel

Berapa banyak jumlah populasi, dalam kegiatan ini yang dimaksud adalah berapa jumlah pelanggan keseluruhan yang telah dilayani oleh layanan di Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan. Dari pengumpulan data awal di ketahui jumlah perusahaan

penerima layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen selama 9 bulan (terakhir dimulai dari bulan Januari-September) adalah sebanyak 971 perusahaan maka jumlah sampel yang diambil sebagai responden dengan tarikan sampel menggunakan **Tabel Krecjie & Morgan** adalah sebanyak 369 sampel atau responden.

2. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan unit pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM sebanyak 369 orang yang terbagi ke dalam 5 (lima) unit pelayanan. Rincian jumlah responden per unit pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.4**

Tabel 3.4 Rekapitulasi Jumlah Responden per Unit Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)	199
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)	52
3	Penerbitan Izin Special Access Scheme	34
4	Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	57
5	Rekomendasi Impor dan Industri Pangan Produksi	27
Jumlah		369

Terdapat 4 jenis pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan yang tidak dilakukan survei karena menyangkut data populasi yang tidak memenuhi metode sampling yang dipakai.

Metode sampling yang diambil adalah mengambil pendekatan Menurut Gay dan Diehl terkait penelitian deskriptif, korelasional dan pendekatan statistik Kretjcie & Morgan terkait Survei Kepuasan Masyarakat.

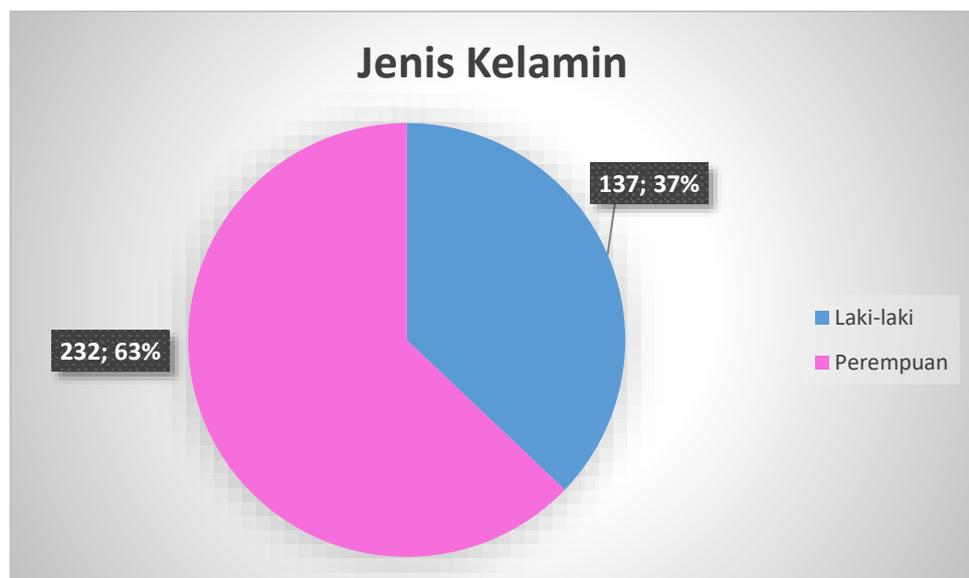
Dimana minimal sample deskriptif adalah 10% dari populasi, dan penelitian korelasional paling sedikit 30 elemen populasi.

Berikut data populasi dari 4 jenis pelayanan tersebut:

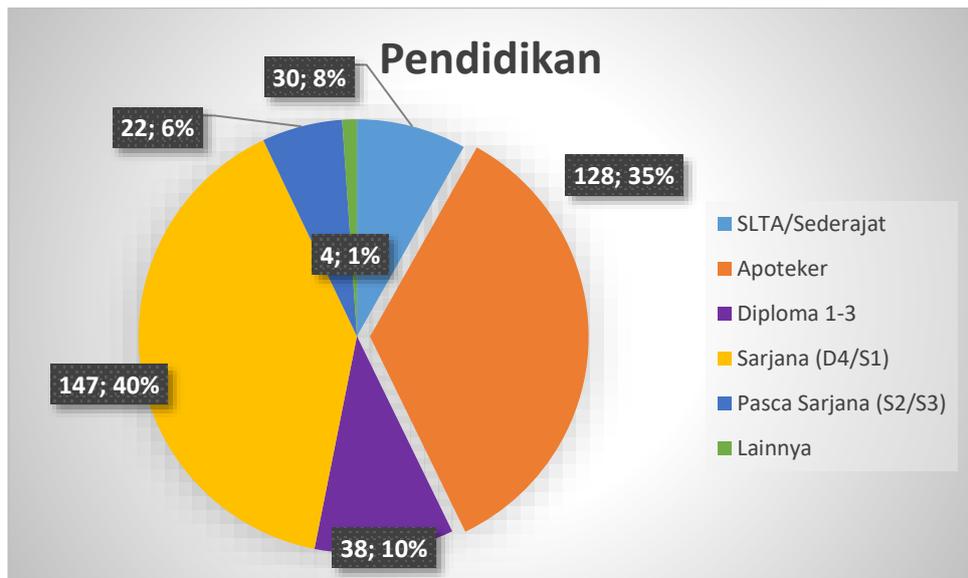
Tabel 3.5 Jenis Pelayanan yang Tidak Masuk dalam SKM Tahun 2022

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
1	Persetujuan Memproduksi Suplemen Kesehatan di Fasilitas Pangan	5
2	Rekomendasi Badan Usaha di Bidang Pemasaran yang Kontrak Produksi Suplemen Kesehatan	0
3	Penerbitan Rekomendasi Untuk Mendapatkan Pengakuan Sebagai Importir Produsen Bahan Berbahaya Untuk Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	1
4	Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan Sebagai Barang Komplementer	2

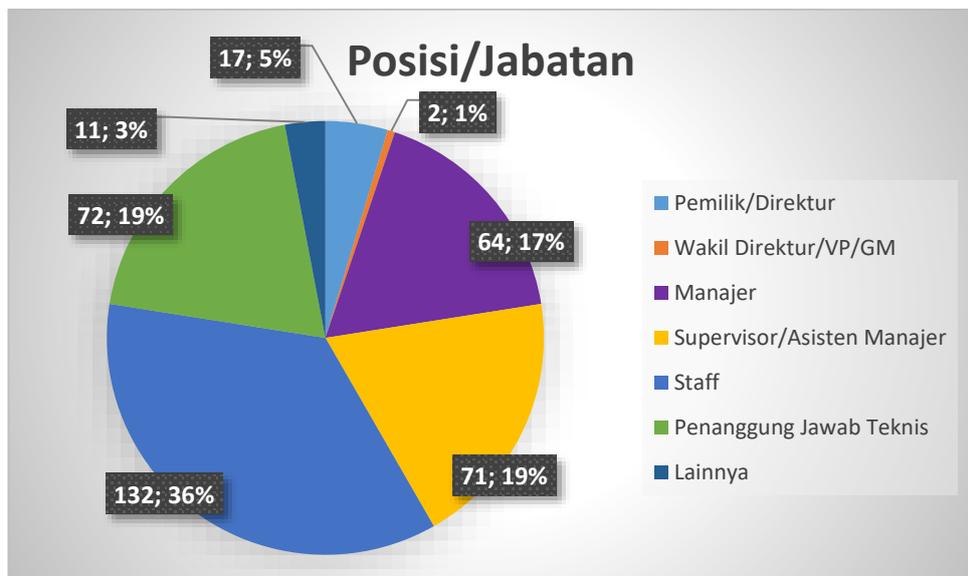
3.3.2 Profil Responden



Gambar 3.1 Profil Preferensi Gender Responden



Gambar 3.2 Profil Kelompok Pendidikan Responden



Gambar 3.3 Profil Kelompok Posisi/Jabatan Responden

3.3.3 Sumber Informasi Mengenai Proses Layanan

Dalam mendapatkan informasi mengenai proses layanan, sebagian besar responden mengetahui dari pihak BPOM. Sumber informasi yang paling banyak diterima adalah melalui Situs BPOM (pom.go.id) (39,30%) dan Informasi

langsung di Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
Badan POM (25,75%)

Tabel 3.6 Sumber Informasi Mengenai Proses Layanan
Basis: Seluruh Responden (n = 369)

Sumber Informasi	Total	Kategori Layanan				
		Penerbitan SKI	Penerbitan SKE	Penerbitan SAS	Sertifikasi (CPOTB)	Rekomendasi Importir
<i>Basis Responden</i>	369	199	52	34	57	27
Informasi langsung di Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM	25,75%	24,12%	23,08%	23,53%	33,33%	29,63%
Informasi langsung di kantor Balai POM di daerah	5,15%	2,01%	1,92%	0,00%	22,81%	3,70%
Informasi perusahaan (internal) sebelumnya	18,70%	24,12%	25,00%	5,88%	5,26%	11,11%
Situs BPOM (pom.go.id)	39,30%	38,69%	42,31%	58,82%	29,82%	33,33%
Call Center BPOM	2,71%	3,02%	0,00%	2,94%	1,75%	7,41%
Account Media Sosial BPOM (Instagram, Twitter, Facebook)	3,79%	2,51%	3,85%	5,88%	5,26%	7,41%
Informasi Pihak Ketiga (Biro Jasa/Konsultan)	1,9%	2,51%	0,00%	0,00%	1,75%	3,70%
Lainnya	2,71%	3,02%	3,85%	2,94%	0,00%	3,70%

"Dari manakah Bapak/Ibu mengetahui mengenai proses layanan?"

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN BADAN POM

4.1 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM dijabarkan dalam hasil penilaian survei kepuasan masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM dan masing-masing unsur pelayanan tahun 2022. Dalam rangka mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022.

1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM tahun 2022 dengan total 369 responden pada 5 (lima) jenis pelayanan di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **89,33 (Delapan Puluh Sembilan Koma Tiga Puluh Tiga)** karena berada pada rentang skor 88,31 – 100,00. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM tahun 2022 mendapatkan kategori **A** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

Tabel 4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Basis: Seluruh Responden (n = 369)

NO	Unsur Pelayanan	Tahun 2022	
		[Skala 4]	[Skala 100]
1.	Persyaratan	3,73	93,36
2.	Prosedur	3,50	87,47
3.	Waktu Penyelesaian	3,48	87,06
4.	Biaya/Tarif	3,70	92,55
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41	85,30
6.	Kompetensi Pelaksana	3,69	92,34
7.	Perilaku Pelaksana	3,76	94,11
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,42	85,43
9.	Sarana dan Prasarana	3,78	94,51
INDEKS TOTAL		3,57	89,33

2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan tahun 2022 dapat dilihat pada **Tabel 4.2** dengan unsur pelayanan tertinggi adalah adalah *Sarana dan Prasarana* dan *Perilaku Pelaksana* yakni sebesar 94,51 (**Sembilan Puluh Empat Koma Lima Puluh Satu**) dan 94,11 (**Sembilan Puluh Empat Koma Sebelas**) dan pada [skala 100].

Tabel 4.2 Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2022

Unsur Pelayanan		Tahun 2022
U1	Persyaratan	93,36
U2	Prosedur	87,47
U3	Waktu Penyelesaian	87,06
U4	Biaya/Tarif	92,55
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,30
U6	Kompetensi Pelaksana	92,34
U7	Perilaku Pelaksana	94,11
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,43
U9	Sarana dan Prasarana	94,51
Total		89,33

Keterangan:

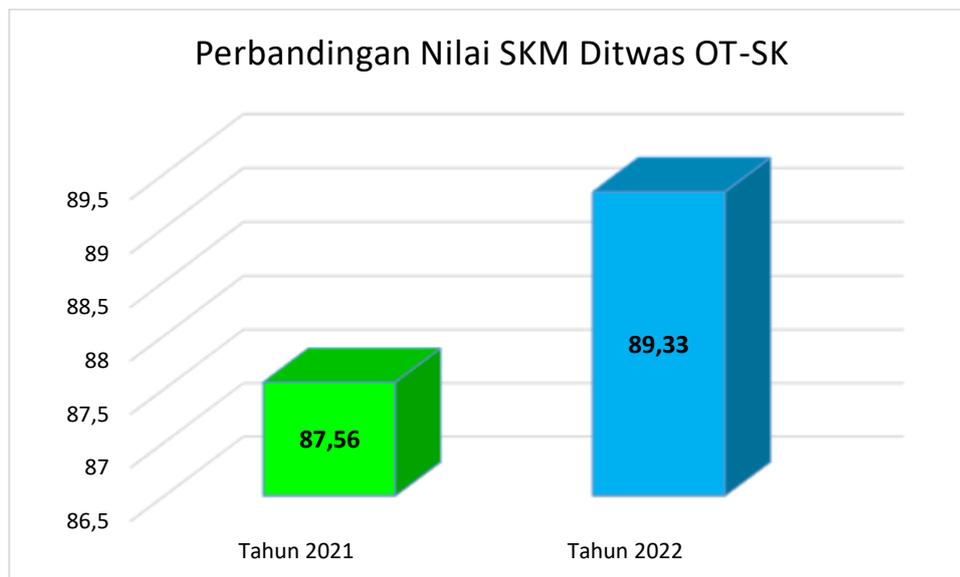
- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
- : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

3. Perbandingan Hasil SKM Per Unsur Pelayanan

Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2021 dan Tahun 2022 dapat dilihat pada **Tabel 4.3**, sebagai berikut:

Tabel 4.3 Perbandingan Nilai SKM Tahun 2021 dan Tahun 2022

Unsur Pelayanan		Tahun 2021	Tahun 2022
U1	Persyaratan	91,48	93,36
U2	Prosedur	86,93	87,47
U3	Waktu Penyelesaian	83,81	87,06
U4	Biaya/Tarif	87,22	92,55
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,92	85,30
U6	Kompetensi Pelaksana	91,19	92,34
U7	Perilaku Pelaksana	92,05	94,11
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,93	85,43
U9	Sarana dan Prasarana	87,50	94,51
Total		87,56	89,33



Gambar 4.1 Perbandingan Nilai SKM Ditwas OT-SK Tahun 2021 dan Tahun 2022

4.2 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)

1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM tahun 2022 dengan total 199 responden pada jenis pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **89,12 (Delapan Puluh Sembilan Koma Dua Belas)** karena berada pada rentang skor 88,31 – 100,00. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu jenis pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) mendapatkan kategori A yaitu persepsi kinerja jenis pelayanan **Sangat Baik**.

Tabel 4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Penerbitan SKI

Basis: Seluruh Responden (n = 199)

NO	Unsur Pelayanan	Tahun 2022	
		[Skala 4]	[Skala 100]
1.	Persyaratan	3,73	93,22
2.	Prosedur	3,48	87,06
3.	Waktu Penyelesaian	3,43	85,80
4.	Biaya/Tarif	3,74	93,47
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	85,68
6.	Kompetensi Pelaksana	3,67	91,71
7.	Perilaku Pelaksana	3,81	95,23
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,38	84,42
9.	Sarana dan Prasarana	3,74	93,59
INDEKS TOTAL		3,56	89,12

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

2. Saran atau Masukan dari Responden

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 4.5**

Tabel 4.5 Saran/Masukan Responden pada Jenis Pelayanan Penerbitan SKI

Unsur Pelayanan	Saran/Masukan
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lebih dimudahkan lagi dalam pengurusan SKI. 2. Jika ada <i>rejectan</i> mohon untuk lebih jelas saja <i>rejectan</i> nya. Contoh minta analisa mikro sebutkan saja parameternya jangan hanya disuruh melihat ke perka.
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masukan untuk aplikasi e-bpom, mohon diberikan kolom tambahan untuk menjawab atau menjelaskan terkait tolakan. 2. Aplikasi BPOM sering sekali kami dapatkan <i>error website</i> terlebih sering mengalami akun yang tidak aktif dengan hari yang sama dengan berbeda jam. Mohon untuk lebih di tangani dengan baik. Terimakasih. 3. Ada perbaikan untuk website, jika ada kendala lain dan kami perlu bertanya ke petugas BPOM. 4. Sistem terkadang masih error. Semoga bisa makin baik kedepannya. 5. Mohon bantuannya evaluator cetak SKI jika dokumen yang disubmit dokumen tidak ada kesalahan. 6. Aplikasi pengajuan SKI lebih di sederhanakan lagi, agar tidak banyak dokumen dengan data yang sama. 7. Sosialisasi setiap ada peraturan baru terkait SKI khususnya atau yang berhubungan dengan BPOM umumnya. 8. Akhir-akhir ini saya terkendala saat proses pengajuan SKI untuk membuka database "data produk teregistrasi" aksesnya cukup lama dan memakan waktu saat input pengajuan SKI. 9. Tingkatkan informasi terkait perubahan peraturan terkait pengurusan SKI dan lainnya. 10. Lebih tingkatkan web nya karena sering error saat akan login, selebihnya sudah baik. 11. Terkait IT yang terkadang suka <i>down</i> ketika terjadi migrasi sistem, mohon dapat dihindari terjadinya migrasi sistem. 12. Jika memungkinkan agar ditambah kolom jawaban untuk menjawab tolakan di SKI, pada aplikasi e-bpom pengajuan SKI. 13. Jika ada case yang berhubungan antar Direktorat, bisa difasilitasi internal.
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluator SKI harus lebih hati-hati dan teliti, karena ada yang kurang teliti suka asal <i>reject</i> pengajuan SKI padahal pengajuan tidak ada masalah. 2. Tingkatkan kompetensi pada bagian penanganan keluhan dan <i>front office</i>.
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pertanyaan atas <i>reject</i> SKI via email ke eksimkel tanggapan nya kurang cepat, mohon di perbaiki. 2. SLA konsultasi by WA, berharap untuk lebih dipercepat. Agak kesulitan menghubungi konsultasi by phone. tidak terangkat. Mungkin yang konsultasi sedang banyak. 3. Sulitnya untuk menghubungi verifikator untuk konfirmasi terkait dengan pengajuan dan penolakan SKI. Dalam merespon Email dan chat WA sangat lambat. Jam kerja petugas yang singkat, ketika diatas jam 13:00 tidak ada yang melayani. saran, perlu ditingkatkan kembali kualitas pelayanan dan ditambah jam

	<p>operasional. Terima Kasih.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Untuk konsultasi <i>offline</i> mohon lebih tepat waktu (ini untuk semua <i>department</i> B POM). 5. Petugas lebih cepat dalam merespon konsultasi atau keluhan atau permasalahan. 6. Kecepatan dalam membalas <i>email</i> untuk konsultasi lebih cepat lagi. 7. Loker konsul tatap muka dibuka kembali dengan seperti sebelum pandemi. 8. Untuk konsultasi Chat WA respon agak di percepat. Terimakasih. 9. Semoga untuk respon pelayanan para petugas bisa semakin baik dengan cara agar mempercepat sistem balasan, dan lebih memperdulikan penanganan pengaduan pengguna layanan. 10. Penanganan keluhan jawabnya terlalu lama karena via email dan WA jadi jawaban suka lama, sebaiknya diadakan nomor telepon direct yang bisa langsung mengatasi keluhan. 11. Saya berkonsultasi perihal SKI. Pertanyaan kami dijawab dengan baik. Mungkin karena banyak penanya respons yang kami terima tidak terlalu cepat tapi masih dijawab. Semoga B POM semakin baik ke depannya. 12. Percepat respon. 13. Jika ada perbaikan dari website, namun jika ada kendala lain dan kami perlu bertanya ke petugas B POM agak sulit, lewat WA agak lama respon nya, kadang tidak di balas, di telepon ke kantor tidak ada yang angkat. Jadi kami kadang bingung mau bertanya kemana.
Appreciation	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah baik semua. 2. Sejauh ini utk pelayanan nya sudah bagus. Pertahankan dan kalau bisa lebih baik lagi ke depannya. Sukses terus. Terima kasih. 3. Pelayanan sudah baik. 4. Semoga pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan semakin meningkat, dapat memberikan informasi untuk para pelaku usaha dengan cepat dan informatif. Website Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan sudah cukup informatif, semoga informasi update juga dapat diberikan secara berkala sebagai informasi untuk para pelaku usaha yang membutuhkan informasi sewaktu-waktu. Terimakasih dan sehat selalu untuk Tim Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan. 5. Sampai saat ini sudah baik dari sebelumnya mohon dapat di pertahankan dan ditunggu <i>improvement-improvement</i> selanjutnya. 6. Semoga kedepan lebih baik lagi. 7. Semoga kedepannya B POM dapat lebih baik. 8. Pertahankan yang sudah ada, tingkatkan jika memang harus disesuaikan dengan perkembangan kedepannya. 9. Semoga ditingkatkan lagi kinerja yang lebih baik lagi. 10. Pelayanan sudah baik semoga menjadi lebih baik lagi terima kasih. 11. Bagus dan pertahankan. 12. Sudah baik agar dapat di pertahankan. 13. Sudah baik. Sukses untuk semua. 14. Sudah sangat baik tetap dipertahankan. 15. Yang sudah bagus mohon dipertahankan. 16. Selama ini sudah bagus sekali, jaga mutu dan pelayanannya supaya menjadi lebih bagus lagi.

	<p>17. Ok.</p> <p>18. Keep <i>excellent</i>.</p> <p>19. Sudah sangat baik dalam pelayanan terhadap <i>customer</i>.</p> <p>20. Semoga akun e-bpom semakin lancar (Tidak terjadi error-error kembali).</p> <p>21. Tingkatkan terus pelayanan publik dengan akses yang lebih mudah.</p> <p>22. Sudah sangat bagus.</p> <p>23. Untuk pelayanan bahan suplemen kesehatan dan bahan pangan sudah cukup memuaskan.</p> <p>24. Pelayanan harus lebih di tingkatkan.</p> <p>25. Sekarang sudah baik, mohon dipertahankan atau lebih baik lagi kalau ditingkatkan. Terima kasih.</p> <p>26. Sudah cukup baik dan perlu di pertahankan serta ditingkatkan.</p> <p>27. Pelayanan ramah.</p> <p>28. Mohon dipertahankan, bagi kami sudah sangat memuaskan, terutama terkait kecepatan responsif Bapak/Ibu yang sangat membantu kami atas pertanyaan atau apabila terjadi masalah teknis. Kami sangat berterima kasih dan puas atas kerja sama dan bantuan Bapak/Ibu.</p> <p>29. Terima kasih.</p> <p>30. Pelayanannya sudah sangat baik.</p> <p>31. Bagus dan tingkatkan.</p> <p>32. Semoga kedepannya bisa lebih baik baik pelayanan dan sistemnya.</p> <p>33. Kinerja dan pelayanan sangat memuaskan. Bravo. Maju terus ya.</p> <p>34. Sejauh ini, konsultasi dapat di asistensi dengan baik. Konsultan pun ramah dan sangat membantu apabila terdapat tolakan atas pengajuan ijin SKI BPOM.</p> <p>35. Tetap dipertahankan sudah bagus.</p> <p>36. Excellent mantab pelayanan nya bravo. Luar biasa.</p> <p>37. Untuk pelayanan penerbitan SKI sudah sangat baik & lumayan cepat.</p> <p>38. Berharap BPOM kedepannya dapat lebih baik lagi.</p> <p>39. Sudah baik namun perlu lebih ditingkatkan lagi untuk melakukan pelayanan lebih baik lagi kedepan.</p> <p>40. Pelayanan sangat baik.</p> <p>41. Bravo BPOM.</p> <p>42. Semoga kedepan pelayanan lebih baik lagi dari sebelumnya.</p> <p>43. Pertahankan dan lanjutkan.</p> <p>44. Untuk lebih ditingkatkan saja, untuk saat ini semua pelayanan baik.</p> <p>45. Pertahankan yang sudah baik. Maju terus BPOM.</p> <p>46. Terima Kasih atas pelayanan yang diberikan secara online atau tatap muka semua menjadi mudah dan cepat. Kami selama pembuatan SKI sangat puas.</p> <p>47. Apa yang sudah berjalan sekarang di pertahankan dan di tingkatkan.</p> <p>48. Semua sudah sangat baik, semoga tetap dipertahankan.</p> <p>49. Pertahankan prestasi pelayanan yang sudah bagus ini.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.3 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)

1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM tahun 2022 dengan total 52 responden pada jenis pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **89,38 (Delapan Puluh Sembilan Koma Tiga Puluh Delapan)** karena berada pada rentang skor 88,31 – 100,00. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu jenis pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) mendapatkan kategori **A** yaitu persepsi kinerja jenis pelayanan **Sangat baik**.

Tabel 4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Penerbitan SKE

Basis: Seluruh Responden (n = 52)

NO	Unsur Pelayanan	Tahun 2022	
		[Skala 4]	[Skala 100]
1.	Persyaratan	3,71	92,79
2.	Prosedur	3,58	89,42
3.	Waktu Penyelesaian	3,56	88,94
4.	Biaya/Tarif	3,67	91,83
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,37	84,13
6.	Kompetensi Pelaksana	3,69	92,31
7.	Perilaku Pelaksana	3,69	92,31
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,44	86,06
9.	Sarana dan Prasarana	3,79	94,71
INDEKS TOTAL		3,58	89,38

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

2. Saran atau Masukan dari Responden

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 4.7**

Tabel 4.7 Saran/Masukan Responden pada Jenis Pelayanan Penerbitan SKE

Unsur Pelayanan	Saran/Masukan
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Aplikasi BPOM sering sekali kami dapatkan error website terlebih sering mengalami akun yang tidak aktif dengan hari yang sama dengan berbeda jam. Mohon untuk lebih di tangani dengan baik. Terimakasih2. Sistem terkadang masih error. Semoga bisa makin baik kedepannya.3. Hanya saja terkadang sistem sering gagal melakukan generate billing ID.
Appreciation	
	<ol style="list-style-type: none">1. Sampai saat ini sudah baik dari sebelumnya mohon dapat di pertahankan dan ditunggu <i>improvement-improvement</i> selanjutnya.2. Untuk saat ini pengajuan SKE saya, selalu tepat waktu.3. Mohon dipertahankan, bagi kami sudah sangat memuaskan, terutama terkait kecepatan responsif Bapak/Ibu yang sangat membantu kami atas pertanyaan atau apabila terjadi masalah teknis. Kami sangat berterima kasih dan puas atas kerja sama dan bantuan Bapak/Ibu.4. Terima kasih.5. Pelayanannya sudah sangat baik.6. Semoga BPOM bisa menjaga kualitas layanannya yang sudah sangat baik.7. Berharap BPOM kedepannya dapat lebih baik lagi.8. Sudah baik namun perlu Lebih ditingkatkan lagi untuk melakukan pelayanan lebih baik lagi kedepan.9. Semua sudah baik.10. Semangat terus tim BPOM.11. Bravo BPOM.12. Terimakasih untuk yanblik yang baik pada pelayanan Penerbitan SKI/SAS/SKE OT dan SK. Semoga dapat ditingkatkan lagi. Terima kasih.13. Semoga kedepan pelayanan lebih baik lagi dari sebelumnya.

4.4 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS)

1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM tahun 2022 dengan total 34 responden pada jenis pelayanan Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS) di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **89,46 (Delapan**

Puluh Sembilan Koma Empat Puluh Enam) karena berada pada rentang skor 81,31 – 100,00. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu jenis pelayanan Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS) mendapatkan kategori **A** yaitu persepsi kinerja jenis pelayanan **Sangat Baik**.

Tabel 4.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Penerbitan Izin SAS

Basis: Seluruh Responden (n = 34)

NO	Unsur Pelayanan	Tahun 2022	
		[Skala 4]	[Skala 100]
1.	Persyaratan	3,76	94,12
2.	Prosedur	3,59	89,71
3.	Waktu Penyelesaian	3,59	89,71
4.	Biaya/Tarif	3,62	90,44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41	85,29
6.	Kompetensi Pelaksana	3,76	94,12
7.	Perilaku Pelaksana	3,62	90,44
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,44	86,03
9.	Sarana dan Prasarana	3,74	93,38
INDEKS TOTAL		3,56	89,46

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

2. Saran atau Masukan dari Responden

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 4.9**

Tabel 4.9 Saran/Masukan Responden pada Jenis Pelayanan Penerbitan Izin SAS

Unsur Pelayanan	Saran/Masukan
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi BPOM sering sekali kami dapatkan error website terlebih sering mengalami akun yang tidak aktif dengan hari yang sama dengan berbeda jam. Mohon untuk lebih di tangani dengan baik. Terimakasih 2. Sistem terkadang masih error. Semoga bisa makin baik kedepannya.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran nya mungkin untuk OT dan SK ini, dibuat juga layanan SAS OTSK dalam bentuk chat live online atau dalam kontak Whatsapp. 2. Kedepan bisa semakin cepat lagi dalam pelayanan & responnya.
Appreciation	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sampai saat ini sudah baik dari sebelumnya mohon dapat di pertahankan dan ditunggu <i>improvement-improvement</i> selanjutnya. 2. Keep <i>excellent</i>. 3. Sudah cukup baik dan perlu di pertahankan serta ditingkatkan. 4. Pelayanan ramah. 5. Pelayanannya sudah sangat baik 6. Berharap BPOM kedepannya dapat lebih baik lagi. 7. Sudah baik namun perlu Lebih ditingkatkan lagi untuk melakukan pelayanan lebih baik lagi kedepan. 8. Semangat terus tim BPOM. 9. Bravo BPOM.

4.5 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM tahun 2022 dengan total 57 responden pada jenis pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **89,21 (Delapan Puluh Sembilan Koma Dua Puluh Satu)** karena berada pada rentang skor 88,31 – 100,00. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOTB) mendapatkan kategori **A** yaitu persepsi kinerja jenis pelayanan **Sangat Baik**.

Tabel 4.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOTB)

Basis: Seluruh Responden (n = 57)

NO	Unsur Pelayanan	Tahun 2022	
		[Skala 4]	[Skala 100]
1.	Persyaratan	3,79	94,74
2.	Prosedur	3,40	85,09
3.	Waktu Penyelesaian	3,46	86,40
4.	Biaya/Tarif	3,67	91,67
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	85,09
6.	Kompetensi Pelaksana	3,74	93,42
7.	Perilaku Pelaksana	3,74	93,42
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,53	88,16
9.	Sarana dan Prasarana	3,72	92,98
INDEKS TOTAL		3,57	89,21

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

2. Saran atau Masukan dari Responden

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 4.11**

Tabel 4.11 Saran/Masukan Responden pada Jenis Pelayanan Penerbitan CPOTB

Unsur Pelayanan	Saran/Masukan
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk kami, yang masih sering keliru adalah pemilihan proses di OSS. Jika tersedia manual untuk alur pengajuan akan lebih membantu. 2. Sosialisasikan jika ada perubahan ketentuan dan memperhatikan usulan sesuai kesulitan di lapangan dalam pelaksanaan CPOTB.
Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada <i>timeline</i> penyelesaian proses sertifikasi. 2. Jika masih memungkinkan, lebih meningkatkan kecepatan pelayanan. 3. Alur resertifikasi dipercepat. 4. Kepastian waktu layanan agar disesuaikan dengan standar yang ada.
Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Free</i> biaya untuk umot.
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlunya <i>update</i> informasi oleh inspektur pada teknologi terbaru dan implementasi manajemen risiko mutu yang praktis. 2. Terkait pendampingan kepada UKOT agar lebih digiatkan agar lebih memudahkan kami. 3. Untuk di adakan seminar luring. 4. Pembinaan detail implementasi GMP, mohon dijadwalkan periodik kepada pelaku usaha.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Sering adakan bimbingan untuk UMKM dalam mengembangkan dan memajukan usahanya. 6. Konsistensi pelayanan perlu ditingkatkan. 7. Maju terus dan terus melakukan <i>improvement</i> sesuai dengan perkembangan terkini cepat, tepat dan akurat. 8. Perlu diperbanyak bimbingan teknis terkait implementasi dilapangan.
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mohon diperbanyak layanan konsultasi, karena yang sekarang sangat terbatas, dan seringkali tidak mendapatkan no antrian. Jika <i>Whatsapp</i> kurang maksimal. 2. Sebaiknya dibuatkan <i>live chat</i> untuk pengawasan OTSK untuk mempermudah pelayanan dan mencakup seluruh wilayah.
Appreciation	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat terbantu dan bermanfaat. 2. Semoga tetap memberikan pelayanan yang prima dan senantiasa dapat memberikan arahan untuk memudahkan proses penerbitan sertifikasi dan persetujuan izin edar produk. Terima kasih, salam sehat. 3. Respon dan <i>feedback</i> sudah baik, . Terima kasih. 4. Lebih diperbanyak lagi layanan desk konsultasi registrasi produk. 5. Bagus terus tingkatkan. 6. Sudah baik. 7. Perlu pertahankan dan semakin sukses dan maju dalam pelayanan. 8. Sudah sangat baik dan sangat membantu. 9. Saat ini sudah baik. 10. Semoga BPOM semakin meningkatkan terus layanan, bimbingan dan bantuannya kepada dunia usaha dan masyarakat. 11. Pertahankan. 12. Dipertahankan yang baik. 13. Pertahankan mutu pelayanan yang sudah berjalan dan kalau memungkinkan lebih ditingkatkan lagi mutu pelayanan yang sudah berjalan agar lebih efisien. 14. Terimakasih. 15. Sudah baik. 16. Terus pertahankan

4.6 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir

1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM tahun 2022 dengan total 37 responden pada jenis pelayanan Rekomendasi Importir di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **89,32 (Delapan Puluh Sembilan Lima Koma Tiga Puluh Dua)** karena berada pada rentang skor 81,31 – 100,00. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara

keseluruhan mutu pelayanan Rekomendasi Importir mendapatkan kategori **A** yaitu persepsi kinerja jenis pelayanan **Sangat Baik**.

Tabel 4.12 Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir

Basis: Seluruh Responden (n = 27)

NO	Unsur Pelayanan	Tahun 2022	
		[Skala 4]	[Skala 100]
1.	Persyaratan	3,67	91,67
2.	Prosedur	3,56	88,89
3.	Waktu Penyelesaian	3,63	90,74
4.	Biaya/Tarif	3,67	91,67
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41	85,19
6.	Kompetensi Pelaksana	3,70	92,59
7.	Perilaku Pelaksana	3,70	92,59
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,41	85,19
9.	Sarana dan Prasarana	3,74	93,52
INDEKS TOTAL		3,57	89,32

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

2. Saran atau Masukan dari Responden

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 4.13**

Tabel 4.13 Saran/Masukan Responden pada Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir

Unsur Pelayanan	Saran/Masukan
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi registrasi importir dipublish dengan detail di <i>website</i> dan sosial media. 2. Apabila ada pengupdatean data atau surat yang di terbitkan di OSS terintegrasi ke divisi lain sehingga memudahkan proses selanjutnya.
Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mohon untuk respon konsultasi bisa lebih baik lagi. 2. Mohon dijawab setiap pertanyaan dari pendaftar yang masuk ke nomor yang disediakan agar saling memudahkan dalam urusannya. Terimakasih
Appreciation	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertahankan kecepatan dalam pemeriksaan dokumen. 2. Pertahankan ketelitian dalam pemeriksaan dokumen. 3. Komunikatif, respon cepat. 4. Sangat baik dan membantu dalam memberikan informasi yang cukup jelas

	<ol style="list-style-type: none">5. Pertahankan.6. Semoga pelayanan yang dilakukan bisa semakin baik lagi kedepannya. Terima kasih BPOM.7. Dapat dipertahankan pelayanan yang saat ini telah berjalan berjalan dengan baik.8. Sudah cukup baik pelayanannya.9. Pelayanan sudah baik dan lebih ditingkatkan lagi untuk lebih baik lagi.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

BAB V

ANALISIS KORELASI

5.1 Analisis Korelasi Unsur Pelayanan

Analisa bivariat dengan menggunakan korelasi dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain menggunakan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Direktorat Registrasi Obat dan Suplemen Makanan Badan POM tahun 2022. Tujuan dari analisa korelasi ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (Indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

5.1.1 Hasil Analisis Korelasi Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan.

Hasil penelitian Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM tahun 2022 dengan total 369 responden di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai korelasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dilihat pada **Tabel 5.1**

Tabel 5.1 Analisis Korelasi Unsur Pelayanan SKM Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Unsur Pelayanan		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
U1	<i>r</i>	1	0,226**	0,146**	0,239**	0,224**	0,215**	0,244**	0,209**	0,189**
	<i>p-value</i>		0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
U2	<i>r</i>	0,226**	1	0,436**	0,307**	0,321**	0,273**	0,203**	0,288**	0,229**
	<i>p-value</i>	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
U3	<i>r</i>	0,146**	0,436**	1	0,175**	0,303**	0,278**	0,109*	0,311**	0,159**
	<i>p-value</i>	0,01	0,00		0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00
U4	<i>r</i>	0,239**	0,307**	0,175**	1	0,259**	0,199**	0,196**	0,325**	0,234**
	<i>p-value</i>	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
U5	<i>r</i>	0,224**	0,321**	0,303**	0,259**	1	0,284**	0,162**	0,355**	0,188**
	<i>p-value</i>	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
U6	<i>r</i>	0,215**	0,273**	0,278**	0,199**	0,284**	1	0,205**	0,324**	0,133*
	<i>p-value</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
U7	<i>r</i>	0,244**	0,203**	0,109*	0,196**	0,162**	0,205**	1	0,110*	0,192**
	<i>p-value</i>	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00	0,00		0,00	0,04
U8	<i>r</i>	0,209**	0,288**	0,311**	0,325**	0,355**	0,324**	0,110*	1	0,219**
	<i>p-value</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04		0,00
U9	<i>r</i>	0,189**	0,229**	0,159**	0,234**	0,188**	0,133*	0,192**	0,219**	1
	<i>p-value</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	

Keterangan:

- U1: Persyaratan
 - U2: Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 - U3: Waktu Penyelesaian
 - U4: Biaya/Tarif
 - U5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - U6: Kompetensi Pelaksana
 - U7: Perilaku Pelaksana
 - U8: Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
 - U9: Sarana dan Prasarana
- ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 *Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 : Tidak Signifikan/Tidak Ada Hubungan
 : Signifikan Ada Hubungan

Tingkat korelasi atau hubungan antar unsur pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan tahun 2022 seperti disajikan pada **Tabel 5.2**

Tabel 5.2 Tingkat Hubungan Unsur Pelayanan SKM pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

No	Unsur Pelayanan		Nilai Hubungan antar Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	Prosedur	0,226**
2	Persyaratan	Waktu Penyelesaian	0,146**
3	Persyaratan	Biaya/Tarif	0,239**
4	Persyaratan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,224**
5	Persyaratan	Kompetensi Pelaksana	0,215**
6	Persyaratan	Perilaku Pelaksana	0,244**
7	Persyaratan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,209**
8	Persyaratan	Sarana dan Prasarana	0,189**
9	Prosedur	Waktu Penyelesaian	0,436**
10	Prosedur	Biaya/Tarif	0,307**
11	Prosedur	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,321**
12	Prosedur	Kompetensi Pelaksana	0,273**
13	Prosedur	Perilaku Pelaksana	0,203**
14	Prosedur	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,288**
15	Prosedur	Sarana dan Prasarana	0,229**
16	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	0,175**
17	Waktu Penyelesaian	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,303**
18	Waktu Penyelesaian	Kompetensi Pelaksana	0,278**
19	Waktu Penyelesaian	Perilaku Pelaksana	0,109*
20	Waktu Penyelesaian	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,311**
21	Waktu Penyelesaian	Sarana dan Prasarana	0,159**
22	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,259**
23	Biaya/Tarif	Kompetensi Pelaksana	0,199**
24	Biaya/Tarif	Perilaku Pelaksana	0,196**
25	Biaya/Tarif	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,325**
26	Biaya/Tarif	Sarana dan Prasarana	0,234**
27	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	0,284**
28	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Perilaku Pelaksana	0,162**
29	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,355**
30	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sarana dan Prasarana	0,188**
31	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	0,205**
32	Kompetensi Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,324**
33	Kompetensi Pelaksana	Sarana dan Prasarana	0,133*
34	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,110*
35	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	0,192**
36	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sarana dan Prasarana	0,219**

Untuk melihat keeratan hubungan unsur pelayanan yang ada pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan berdasarkan Analisis Korelasi difokuskan pada kekuatan hubungan yang paling tinggi antar unsur pelayanan. Unsur pelayanan pada analisis ini semua unsur pelayanan memiliki hubungan yang positif artinya jika salah satu unsur terjadi peningkatan pelayanan maka unsur lain akan ikut meningkat. Selain itu unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan yang memiliki keeratan hubungan paling tinggi adalah unsur pelayanan *Prosedur* dan *Waktu Penyelesaian* sebesar **0,436 (Nol Koma Empat Ratus Tiga Puluh Enam)** yaitu keeratan hubungan antar unsur tersebut **Cukup Kuat**.

5.1.2 Hasil Analisis Korelasi Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI).

Hasil penelitian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) tahun 2022 dengan total 199 responden di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai korelasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dilihat pada **Tabel 5.3**

Tabel 5.3 Analisis Korelasi Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Penerbitan SKI

Unsur Pelayanan		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
U1	<i>r</i>	1	0,262**	0,180*	0,177*	0,244**	0,222**	0,307**	0,193**	0,171*
	<i>p-value</i>		0,00	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	0,02
U2	<i>r</i>	0,262**	1	0,399**	0,345**	0,403**	0,251**	0,227**	0,352**	0,303**
	<i>p-value</i>	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
U3	<i>r</i>	0,180*	0,399**	1	0,184**	0,383**	0,315**	0,244**	0,349**	0,223**
	<i>p-value</i>	0,01	0,00		0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
U4	<i>r</i>	0,177*	0,345**	0,184**	1	0,285**	0,168*	0,235**	0,310**	0,224**
	<i>p-value</i>	0,01	0,00	0,01		0,00	0,02	0,00	0,00	0,00
U5	<i>r</i>	0,244**	0,403**	0,383**	0,285**	1	0,333**	0,177*	0,423**	0,252**
	<i>p-value</i>	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,01	0,00	0,00
U6	<i>r</i>	0,222**	0,251**	0,315**	0,168*	0,333**	1	0,213**	0,289**	0,245**
	<i>p-value</i>	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00		0,00	0,00	0,00
U7	<i>r</i>	0,307**	0,227**	0,244**	0,235**	0,177*	0,213**	1	0,212**	0,220**
	<i>p-value</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00		0,00	0,00
U8	<i>r</i>	0,193**	0,352**	0,349**	0,310**	0,423**	0,289**	0,212**	1	0,227**
	<i>p-value</i>	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00
U9	<i>r</i>	0,171*	0,303**	0,223**	0,224**	0,252**	0,245**	0,220**	0,227**	1
	<i>p-value</i>	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

Keterangan:

- U1: Persyaratan
- U2: Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3: Waktu Penyelesaian
- U4: Biaya/Tarif
- U5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6: Kompetensi Pelaksana
- U7: Perilaku Pelaksana
- U8: Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9: Sarana dan Prasarana

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

: Tidak Signifikan/Tidak Ada Hubungan

: Signifikan Ada Hubungan

Tingkat korelasi atau hubungan antar unsur pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) tahun 2022 seperti disajikan pada **Tabel 5.4**

Tabel 5.4 Tingkat Hubungan Unsur Pelayanan SKM pada Jenis Pelayanan Penerbitan SKI

No	Unsur Pelayanan		Nilai Hubungan Antar Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	Prosedur	0,262**
2	Persyaratan	Waktu Pelayanan	0,180*
3	Persyaratan	Biaya/Tarif	0,177*
4	Persyaratan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,244**
5	Persyaratan	Kompetensi Pelaksana	0,222**
6	Persyaratan	Perilaku Pelaksana	0,307**
7	Persyaratan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,193**
8	Persyaratan	Sarana dan Prasarana	0,171*
9	Prosedur	Waktu Pelayanan	0,399**
10	Prosedur	Biaya/Tarif	0,345**
11	Prosedur	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,403**
12	Prosedur	Kompetensi Pelaksana	0,251**
13	Prosedur	Perilaku Pelaksana	0,227**
14	Prosedur	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,352**
15	Prosedur	Sarana dan Prasarana	0,303**
16	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	0,184**
17	Waktu Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,383**
18	Waktu Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	0,315**
19	Waktu Pelayanan	Perilaku Pelaksana	0,244**
20	Waktu Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,349**
21	Waktu Pelayanan	Sarana dan Prasarana	0,223**
22	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,285**
23	Biaya/Tarif	Kompetensi Pelaksana	0,168*
24	Biaya/Tarif	Perilaku Pelaksana	0,235**
25	Biaya/Tarif	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,310**
26	Biaya/Tarif	Sarana dan Prasarana	0,224**
27	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	0,333**
28	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Perilaku Pelaksana	0,177*
29	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,423**
30	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sarana dan Prasarana	0,252**
31	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	0,213**
32	Kompetensi Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,289**
33	Kompetensi Pelaksana	Sarana dan Prasarana	0,245**
34	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,212**
35	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	0,220**
36	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sarana dan Prasarana	0,227**

Untuk melihat keeratan hubungan unsur pelayanan yang ada pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Jenis Pelayanan Surat Keterangan Impor (SKI) berdasarkan analisis korelasi difokuskan pada kekuatan hubungan yang paling tinggi antar unsur pelayanan. Unsur pelayanan pada analisis ini semua unsur pelayanan memiliki hubungan yang positif artinya jika salah satu unsur terjadi peningkatan pelayanan maka unsur lain akan ikut meningkat. Selain itu unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) yang memiliki keeratan hubungan paling tinggi adalah unsur pelayanan *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan* dan *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* sebesar **0,423 (Nol Koma Empat Ratus Dua Puluh Tiga)** atau yaitu keeratan hubungan antar unsur tersebut **Cukup Kuat**.

5.1.3 Hasil Analisis Korelasi Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE).

Hasil penelitian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) tahun 2022 dengan total 52 responden di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai korelasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dilihat pada **Tabel 5.5**

Tabel 5.5 Analisis Korelasi Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Penerbitan SKE

Unsur Pelayanan		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
U1	<i>r</i>	1	0,23	0,12	0,552**	0,22	0,22	0,22	0,23	0,24
	<i>p-value</i>		0,10	0,41	0,00	0,12	0,12	0,12	0,11	0,09
U2	<i>r</i>	0,23	1	0,570**	0,316*	0,25	0,357**	0,19	0,371**	0,26
	<i>p-value</i>	0,10		0,00	0,02	0,08	0,01	0,18	0,01	0,06
U3	<i>r</i>	0,12	0,570**	1	0,21	0,274*	0,25	-0,01	0,403**	0,14
	<i>p-value</i>	0,41	0,00		0,15	0,05	0,08	0,96	0,00	0,31
U4	<i>r</i>	0,552**	0,316*	0,21	1	0,359**	0,335*	0,25	0,373**	0,291*
	<i>p-value</i>	0,00	0,02	0,15		0,01	0,02	0,08	0,01	0,04
U5	<i>r</i>	0,22	0,25	0,274*	0,359**	1	0,333*	0,16	0,289*	0,17
	<i>p-value</i>	0,12	0,08	0,05	0,01		0,02	0,26	0,04	0,23
U6	<i>r</i>	0,22	0,357**	0,25	0,335*	0,333*	1	0,01	0,510**	-0,01
	<i>p-value</i>	0,12	0,01	0,08	0,02	0,02		0,96	0,00	0,92
U7	<i>r</i>	0,22	0,19	-0,01	0,25	0,16	0,01	1	0,01	0,21
	<i>p-value</i>	0,12	0,18	0,96	0,08	0,26	0,96		0,96	0,13
U8	<i>r</i>	0,23	0,371**	0,403**	0,373**	0,289*	0,510**	0,01	1	0,24
	<i>p-value</i>	0,11	0,01	0,00	0,01	0,04	0,00	0,96		0,09
U9	<i>r</i>	0,24	0,26	0,14	0,291*	0,17	-0,01	0,21	0,24	1
	<i>p-value</i>	0,09	0,06	0,31	0,04	0,23	0,92	0,13	0,09	

Keterangan:

- U1: Persyaratan
- U2: Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3: Waktu Penyelesaian
- U4: Biaya/Tarif
- U5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6: Kompetensi Pelaksana
- U7: Perilaku Pelaksana
- U8: Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9: Sarana dan Prasarana

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

: Tidak Signifikan/Tidak Ada Hubungan

: Signifikan Ada Hubungan

Tingkat korelasi atau hubungan antar unsur pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) tahun 2022 seperti disajikan pada **Tabel 5.6**

Tabel 5.6 Tingkat Hubungan Unsur Pelayanan SKM pada Jenis Pelayanan Penerbitan SKE

No	Unsur Pelayanan		Nilai Hubungan Antar Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	Biaya/Tarif	0,552**
2	Prosedur	Waktu Pelayanan	0,570**
3	Prosedur	Biaya/Tarif	0,316*
4	Prosedur	Kompetensi Pelaksana	0,357**
5	Prosedur	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,371**
6	Waktu Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,274*
7	Waktu Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,403**
8	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,359**
9	Biaya/Tarif	Kompetensi Pelaksana	0,335*
10	Biaya/Tarif	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,373**
11	Biaya/Tarif	Sarana dan Prasarana	0,291*
12	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	0,333*
13	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,289*
14	Kompetensi Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,510**

Untuk melihat keeratan hubungan unsur pelayanan yang ada pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) berdasarkan analisis korelasi difokuskan pada kekuatan hubungan yang paling tinggi antar unsur pelayanan. Unsur pelayanan pada analisis ini semua unsur pelayanan memiliki hubungan yang positif artinya jika salah satu unsur terjadi peningkatan pelayanan maka unsur lain akan ikut meningkat. Selain itu unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) yang memiliki keeratan hubungan paling tinggi adalah unsur pelayanan *Persyaratan* dan *Biaya/Tarif* sebesar **0,552 (Nol Koma Lima Ratus Lima Puluh Dua)** atau yaitu keeratan hubungan antar unsur tersebut **Cukup Kuat**.

5.1.4 Hasil Analisis Korelasi Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS).

Hasil penelitian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Penerbitan Izin Special Access Scheme tahun 2022 dengan total 34 responden pada Jenis Pelayanan Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS) di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai korelasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dilihat pada **Tabel 5.7**

Tabel 5.7 Analisis Korelasi Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Penerbitan Izin SAS

Unsur Pelayanan		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
U1	<i>r</i>	1	0,099	0,099	-0,008	0,041	-0,308	0,277	-0,066	0,006
	<i>p-value</i>		0,576	0,576	0,962	0,816	0,077	0,113	0,712	0,972
U2	<i>r</i>	0,099	1	0,393*	0,08	-0,029	0,24	0,203	0,142	-0,125
	<i>p-value</i>	0,576		0,022	0,655	0,873	0,171	0,251	0,424	0,48
U3	<i>r</i>	0,099	0,393*	1	0,326	0,093	0,24	-0,166	0,142	-0,125
	<i>p-value</i>	0,576	0,022		0,06	0,601	0,171	0,347	0,424	0,48
U4	<i>r</i>	-0,008	0,08	0,326	1	0,166	-0,151	0,004	0,09	0,077
	<i>p-value</i>	0,962	0,655	0,06		0,347	0,394	0,984	0,614	0,664
U5	<i>r</i>	0,041	-0,029	0,093	0,166	1	0,182	0,043	0,219	-0,054
	<i>p-value</i>	0,816	0,873	0,601	0,347		0,302	0,807	0,212	0,76
U6	<i>r</i>	-0,308	0,24	0,24	-0,151	0,182	1	-0,008	0,353*	-0,202
	<i>p-value</i>	0,077	0,171	0,171	0,394	0,302		0,962	0,04	0,251
U7	<i>r</i>	0,277	0,203	-0,166	0,004	0,043	-0,008	1	-0,154	0,077
	<i>p-value</i>	0,113	0,251	0,347	0,984	0,807	0,962		0,384	0,664
U8	<i>r</i>	-0,066	0,142	0,142	0,09	0,219	0,353*	-0,154	1	0,324
	<i>p-value</i>	0,712	0,424	0,424	0,614	0,212	0,04	0,384		0,062
U9	<i>r</i>	0,006	-0,125	-0,125	0,077	-0,054	-0,202	0,077	0,324	1
	<i>p-value</i>	0,972	0,48	0,48	0,664	0,76	0,251	0,664	0,062	

Keterangan:

- U1: Persyaratan
- U2: Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3: Waktu Penyelesaian
- U4: Biaya/Tarif
- U5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6: Kompetensi Pelaksana
- U7: Perilaku Pelaksana
- U8: Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9: Sarana dan Prasarana

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

 : Tidak Signifikan/Tidak Ada Hubungan

 : Signifikan Ada Hubungan

Tingkat korelasi atau hubungan antar unsur pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS) tahun 2022 seperti disajikan pada **Tabel 5.8**

Tabel 5.8 Tingkat Hubungan Unsur Pelayanan SKM pada Jenis Pelayanan Penerbitan Izin SAS

No	Unsur Pelayanan		Nilai Hubungan Antar Unsur Pelayanan
1	Prosedur	Waktu Pelayanan	0,393*
2	Kompetensi Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,353*

Untuk melihat keeratan hubungan unsur pelayanan yang ada pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Jenis Pelayanan Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS) berdasarkan analisis korelasi difokuskan pada kekuatan hubungan yang paling tinggi antar unsur pelayanan. Unsur pelayanan pada analisis ini semua unsur pelayanan memiliki hubungan yang positif artinya jika salah satu unsur terjadi peningkatan pelayanan maka unsur lain akan ikut meningkat. Selain itu unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Jenis Pelayanan Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS) yang memiliki keeratan hubungan

paling tinggi adalah unsur pelayanan *Persyaratan* dan *Waktu Pelayanan* sebesar **0,393 (Nol Koma Tiga Ratus Sembilan Puluh Tiga)** atau yaitu keeratan hubungan antar unsur tersebut **Lemah**.

5.1.5 Hasil Analisis Korelasi Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan (CPOTB)

Hasil penelitian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOTB) tahun 2022 dengan total 57 responden pada Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOTB) di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai korelasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dilihat pada **Tabel 5.9**

Tabel 5.9 Analisis Korelasi Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOTB)

Unsur Pelayanan		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
U1	<i>r</i>	1	0,16	0,13	0,274*	0,16	0,375**	0,08	0,286*	0,25
	<i>p-value</i>		0,23	0,35	0,04	0,23	0,00	0,54	0,03	0,06
U2	<i>r</i>	0,16	1	0,467**	0,278*	0,271*	0,329*	0,17	0,06	0,04
	<i>p-value</i>	0,23		0,00	0,04	0,04	0,01	0,22	0,64	0,79
U3	<i>r</i>	0,13	0,467**	1	-0,03	0,11	0,23	-0,09	0,16	-0,13
	<i>p-value</i>	0,35	0,00		0,85	0,42	0,09	0,49	0,23	0,32
U4	<i>r</i>	0,274*	0,278*	-0,03	1	0,05	0,338*	0,00	0,447**	0,22
	<i>p-value</i>	0,04	0,04	0,85		0,71	0,01	10,00	0,00	0,10
U5	<i>r</i>	0,16	0,271*	0,11	0,05	1	0,17	0,09	0,06	-0,04
	<i>p-value</i>	0,23	0,04	0,42	0,71		0,22	0,53	0,64	0,75
U6	<i>r</i>	0,375**	0,329*	0,23	0,338*	0,17	1	0,367**	0,23	-0,02
	<i>p-value</i>	0,00	0,01	0,09	0,01	0,22		0,01	0,08	0,89
U7	<i>r</i>	0,08	0,17	-0,09	0,00	0,09	0,367**	1	-0,01	0,16
	<i>p-value</i>	0,54	0,22	0,49	10,00	0,53	0,01		0,95	0,24
U8	<i>r</i>	0,286*	0,06	0,16	0,447**	0,06	0,23	-0,01	1	0,11
	<i>p-value</i>	0,03	0,64	0,23	0,00	0,64	0,08	0,95		0,41
U9	<i>r</i>	0,25	0,04	-0,13	0,22	-0,04	-0,02	0,16	0,11	1
	<i>p-value</i>	0,06	0,79	0,32	0,10	0,75	0,89	0,24	0,41	

Keterangan:

- U1: Persyaratan
- U2: Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3: Waktu Penyelesaian
- U4: Biaya/Tarif
- U5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6: Kompetensi Pelaksana
- U7: Perilaku Pelaksana
- U8: Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9: Sarana dan Prasarana

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

: Tidak Signifikan/Tidak Ada Hubungan

: Signifikan/Ada Hubungan

Tabel 5.10 Tingkat Hubungan Unsur Pelayanan SKM pada Jenis Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOTB)

No	Unsur Pelayanan		Nilai Hubungan Antar Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	Biaya/Tarif	0,274*
2	Persyaratan	Kompetensi Pelaksana	0,375**
3	Persyaratan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,286*
5	Prosedur	Waktu Pelayanan	0,467**
6	Prosedur	Biaya/Tarif	0,278*
7	Prosedur	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,271*
8	Prosedur	Kompetensi Pelaksana	0,329*
9	Biaya/Tarif	Kompetensi Pelaksana	0,338*
10	Biaya/Tarif	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,447**

Untuk melihat keeratan hubungan unsur pelayanan yang ada pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOTB) berdasarkan Analisis Korelasi difokuskan pada kekuatan hubungan yang paling tinggi antar unsur pelayanan. Unsur pelayanan pada analisis ini semua unsur pelayanan memiliki hubungan yang positif artinya jika salah satu unsur terjadi peningkatan pelayanan maka unsur lain akan ikut meningkat. Selain itu unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Jenis Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOTB) yang memiliki keeratan hubungan paling tinggi adalah unsur pelayanan *Biaya/Tarif* dan *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* sebesar **0,447 (Nol Koma Empat Ratus Empat Puluh Tujuh)** atau yaitu keeratan hubungan antar unsur tersebut **Cukup Kuat**.

5.1.6 Hasil Analisis Korelasi Survei Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir

Hasil penelitian Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir tahun 2022 dengan total 27 responden di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai korelasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dilihat pada **Tabel 5.11**

Tabel 5.12 Analisis Korelasi Unsur Pelayanan SKM Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir

Unsur Pelayanan		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
U1	<i>r</i>	1	0,32	0,11	0,33	0,426*	0,401*	0,27	0,419*	0,30
	<i>p-value</i>		0,11	0,59	0,09	0,03	0,04	0,17	0,03	0,13
U2	<i>r</i>	0,32	1	0,394*	0,474*	0,438*	0,24	0,34	0,38	0,32
	<i>p-value</i>	0,11		0,04	0,01	0,02	0,24	0,08	0,05	0,10
U3	<i>r</i>	0,11	0,394*	1	0,434*	0,480*	0,17	0,424*	0,409*	0,596**
	<i>p-value</i>	0,59	0,04		0,02	0,01	0,39	0,03	0,03	0,00
U4	<i>r</i>	0,33	0,474*	0,434*	1	0,426*	0,401*	0,472*	0,505**	0,478*
	<i>p-value</i>	0,09	0,01	0,02		0,03	0,04	0,01	0,01	0,01
U5	<i>r</i>	0,426*	0,438*	0,480*	0,426*	1	0,21	0,395*	0,765**	0,491**
	<i>p-value</i>	0,03	0,02	0,01	0,03		0,30	0,04	0,00	0,01
U6	<i>r</i>	0,401*	0,24	0,17	0,401*	0,21	1	0,735**	0,37	0,17
	<i>p-value</i>	0,04	0,24	0,39	0,04	0,30		0,00	0,06	0,39
U7	<i>r</i>	0,27	0,34	0,424*	0,472*	0,395*	0,735**	1	0,383*	0,37
	<i>p-value</i>	0,17	0,08	0,03	0,01	0,04	0,00		0,05	0,06
U8	<i>r</i>	0,419*	0,38	0,409*	0,505**	0,765**	0,37	0,383*	1	0,32
	<i>p-value</i>	0,03	0,05	0,03	0,01	0,00	0,06	0,05		0,11
U9	<i>r</i>	0,30	0,32	0,596**	0,478*	0,491**	0,17	0,37	0,32	1
	<i>p-value</i>	0,13	0,10	0,00	0,01	0,01	0,39	0,06	0,11	

Keterangan:

- U1: Persyaratan
- U2: Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3: Waktu Penyelesaian
- U4: Biaya/Tarif
- U5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6: Kompetensi Pelaksana
- U7: Perilaku Pelaksana
- U8: Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9: Sarana dan Prasarana

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

 : Tidak Signifikan/Tidak Ada Hubungan

 : Signifikan Ada Hubungan

Tingkat korelasi atau hubungan antar unsur pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir tahun 2022 seperti disajikan pada **Tabel 5.12**

Tabel 5.12 Tingkat Hubungan Unsur Pelayanan SKM pada Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir

No	Unsur Pelayanan		Nilai Hubungan Antar Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,426*
2	Persyaratan	Kompetensi Pelaksana	0,401*
3	Persyaratan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,419*
4	Prosedur	Waktu Pelayanan	0,394*
5	Prosedur	Biaya/Tarif	0,474*
6	Prosedur	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,438*
7	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	0,434*
8	Waktu Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,480*
9	Waktu Pelayanan	Perilaku Pelaksana	0,424*
10	Waktu Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,409*
11	Waktu Pelayanan	Sarana dan Prasarana	0,596**
12	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,426*
13	Biaya/Tarif	Kompetensi Pelaksana	0,401*
14	Biaya/Tarif	Perilaku Pelaksana	0,472*
15	Biaya/Tarif	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,505**
16	Biaya/Tarif	Sarana dan Prasarana	0,478*
17	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	0,21
18	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Perilaku Pelaksana	0,395*
19	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,765**
20	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sarana dan Prasarana	0,491**
21	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	0,735**
22	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,383*

Untuk melihat keeratan hubungan unsur pelayanan yang ada pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir berdasarkan analisa korelasi difokuskan pada kekuatan hubungan yang paling tinggi antar unsur pelayanan. Unsur pelayanan pada Analisis ini semua unsur pelayanan memiliki hubungan yang positif artinya jika salah satu unsur terjadi peningkatan pelayanan maka unsur lain akan ikut meningkat. Selain itu unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Jenis Pelayanan Rekomendasi Importir yang memiliki keeratan hubungan yang paling tinggi adalah unsur pelayanan *Kompetensi Pelaksana* dan *Perilaku Pelaksana* sebesar **0,735 (Nol Koma Tujuh Ratus Tiga Puluh Lima)** atau yaitu keeratan hubungan antar unsur tersebut **Kuat**.

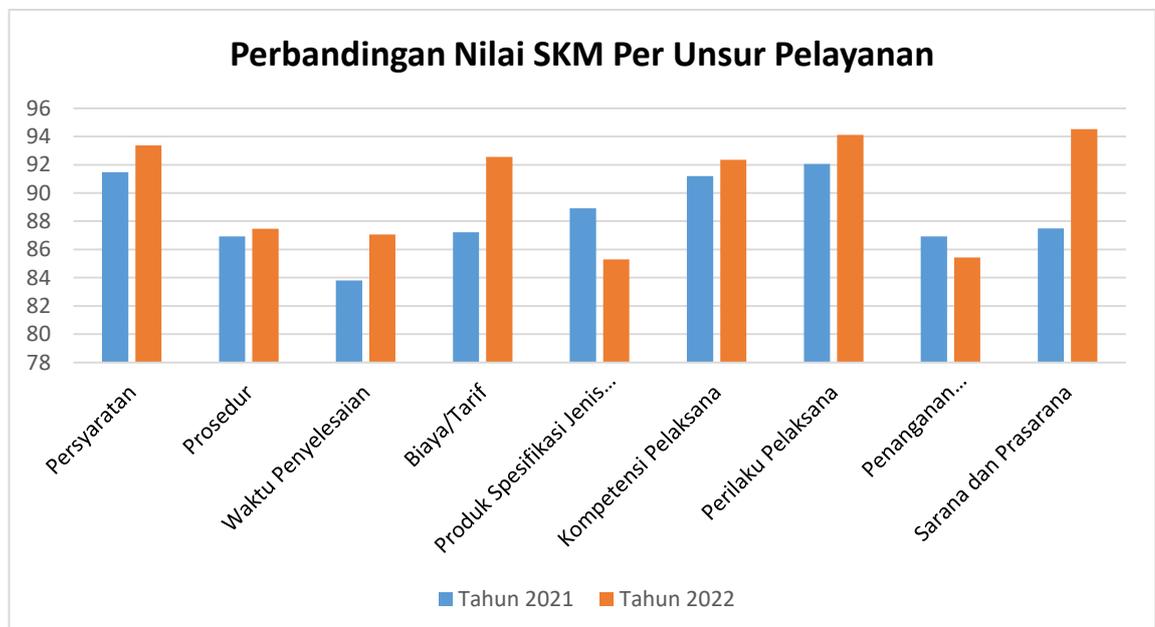
BAB VI

TINDAKAN PERBAIKAN

6.1 Uraian Tindakan yang Perlu dilakukan

Hasil dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan oleh Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan pada Tahun 2022 terdapat beberapa faktor yang perlu mendapat perhatian antara lain sebagai berikut:

Nilai IKM Tahun 2022 dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan secara keseluruhan mengalami peningkatan dari periode sebelumnya, namun demikian terdapat 2 (dua) unsur layanan yang mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Unsur yang mengalami penurunan yaitu terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Selengkapnya tersaji pada Gambar 6.1



Gambar 6.1 Perbandingan Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Tahun 2021 dan Tahun 2022

6.2 Rencana Tindakan Perbaikan

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 hasil analisa dari SKM ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

1. Rencana Tindak Lanjut Berdasarkan Jenis Pelayanan dan Nilai Unsur Pelayanan SKM

Sebagai salah unit pelayanan publik Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM senantiasa berupaya untuk terus meningkatkan kinerjanya sehingga mampu melayani dengan lebih baik. Upaya yang akan dilakukan untuk menindaklanjuti dari unsur yang paling rendah hasilnya pada beberapa unsur layanan sesuai hasil SKM Tahun 2022 dapat dilihat pada **Tabel 6.1**, sebagai berikut:

Tabel 6.1. Rencana Tindak Lanjut Unsur Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (nilai 84,42)			
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (nilai 84,13)			
3.	Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (nilai 85,29)			
4.	Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOTB)	Produk Spesifikasi Jenis			

		Pelayanan (85,09)			
5.	Rekomendasi Impor	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (nilai 85,19)			

2. Rencana Tindak Lanjut Berdasarkan Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut dapat dilihat pada

Tabel 6.2, sebagai berikut:

Tabel 6.2. Rencana Tindak Lanjut Saran/Masukan

No	Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Time line	PIC
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)	Prosedur	1. Menginformasikan kembali prosedur pengurusan kepada pelaku usaha khususnya terkait rejectan.		
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.	1. Memperbaiki sistem pada website untuk meminimalisir terjadinya error, migrasi sistem, dan kendala pada database.		
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Memperhatikan kembali dan cepat di tanggapai terkait layanan konsultasi penerbitan SKI secara online (via Layanan Whatsapp, email dan Subsite) dan offline (layanan konsultasi tatap muka di Gedung Athena lantai 4) sebagai media untuk berkomunikasi dengan pelaku usaha.		
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.	1. Memperbaiki sistem pada website untuk meminimalisir terjadinya error, migrasi sistem, dan kendala pada database.		

3.	Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.	1. Memperbaiki sistem pada website untuk meminimalisir terjadinya error, migrasi sistem, dan kendala pada database.		
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Membuat produk layanan live <i>online</i> pada aplikasi Whatsapp di Jenis Pelayanan Penerbitan Izin SAS sehingga memudahkan pelaku usaha dalam konsultasi. (Sehingga tidak menunggu balasan langsung PIC untuk beberapa pertanyaan yang mungkin general/sering ditanyakan oleh pelaku usaha).		
4.	Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOTB)	Prosedur	1. Sosialisasi dan/atau menginformasikan kembali terkait alur system Online Single Submission (OSS) RBA tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik dan Peraturan BPOM No 26 Tahun 2018. 2. Sosialisasi dan/atau <i>update</i> terkait alur resertifikasi, dan ketentuan jika ada perubahan dalam prosedur pelaksanaan CPOTB.		
		Waktu Penyelesaian	3. Meningkatkan waktu penyelesaian proses sertifikasi pelaku usaha.		
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Diadakan bimbingan terkait teknis terkait implementasi dilapangan, dan cara pengurusan sertifikasi CPOTB bertahap. 2. Pendampingan bagi pelaku usaha, khususnya Pelaku Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT). 3. <i>Update</i> informasi oleh inspektor pada teknologi terbaru dan implementasi manajemen risiko mutu yang praktis. 4. Pembinaan terkait detail		

			implementasi GMP pada pelaku usaha.		
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah layanan konsultasi selain melalui Whatsapp seperti live chat untuk pengawasan OTSK. 2. Mengadakan konsultasi daring sebagai sarana bagi perusahaan yang memiliki jarak yang cukup jauh untuk menempuh lokasi BPOM. 		
5.	Rekomendasi Importir	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melampirkan informasi terkait registrasi importir pada <i>website</i> dan sosial media Ditwas OT-SK. 2. Update melalui Online Single Submission (OSS) jika ada perubahan pada data dan surat dalam proses registrasi Importir 		
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan penanganan kepada pelaku usaha terkait konsultasi pertanyaan dalam registrasi importir. 		

BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan pada tahun 2022 merupakan salah satu *tools* dalam evaluasi pelayanan publik di lingkungan Badan POM untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan. Berdasarkan paparan hasil survei pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM Tahun 2022 adalah **89,33 (Delapan Puluh Sembilan Koma Tiga Puluh Tiga)** indeks kepuasan berada pada persepsi kinerja **SANGAT BAIK** oleh pengguna layanan.

NO	Pelayanan	Tahun 2022	Kinerja
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)	89,12	SANGAT BAIK
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)	89,38	SANGAT BAIK
3	Penerbitan Izin Special Access Scheme (SAS)	89,46	SANGAT BAIK
4	Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOTB)	89,21	SANGAT BAIK
5	Rekomendasi Importir	89,32	SANGAT BAIK
Total SKM Dit. Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan		89,33	SANGAT BAIK

2. Berdasarkan analisis korelasi tingkat keeratan hubungan unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan yang memiliki keeratan hubungan yang paling tinggi adalah unsur pelayanan pelayanan *Prosedur* dan *Waktu Penyelesaian* sebesar **0,436 (Nol Koma Empat Ratus Tiga Puluh Enam)** yaitu keeratan hubungan antar unsur tersebut **Cukup Kuat**.

7.2 Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan unsur pelayanan *Persyaratan, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana*, serta *Sarana dan Prasarana*.
2. Peningkatan kepuasan masyarakat untuk unsur pelayanan yang memiliki indeks kepuasan terendah atau kategori persepsi BAIK seperti *Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan*, serta *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* dapat dilakukan beberapa hal berikut:
 - a. Menyajikan SOP setiap layanan dengan tampilan sederhana untuk memberikan informasi mengenai waktu penyelesaian yang diperlukan. Media penyampaian dapat menggunakan melalui website, brosur/pamflet/leaflet, dan dapat juga disampaikan di papan pengumuman yang diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh pengguna layanan.
 - b. Perbaiki aplikasi e-bpom dengan memberikan kolom terkait tolakan. Memperbaiki sistem pada website untuk meminimalisir terjadinya error, migrasi sistem, dan kendala pada database.
 - c. Diadakan bimbingan terkait teknis terkait implementasi dilapangan, dan cara pengurusan.
 - d. Membuat produk layanan live *online* pada aplikasi Whatsapp di Jenis Pelayanan sehingga memudahkan pelaku usaha dalam konsultasi. (Sehingga tidak menunggu balasan langsung PIC untuk beberapa pertanyaan yang mungkin general/sering ditanyakan oleh pelaku usaha).

3. Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).
4. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.

Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner Survei Layanan Publik Tahun 2022

PENGANTAR PENGISIAN

Yang Terhormat Bapak/Ibu/Saudara.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan (DitWas OT-SK). Kami membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh DitWas OT-SK kepada masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. Survei yang dilakukan secara berkala ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner, terlampir.

1. Survei ini bertujuan sebagai upaya meningkatkan unit pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM RI.
2. Respon terhadap survei ini tidak mempengaruhi penilaian Badan POM RI terhadap Responden/Perusahaan/Lembaga/Institusi apapun.
3. Pertanyaan kami rancang sederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga.
4. Data responden dan jawaban kuesioner yang diberikan akan terjaga kerahasiannya.

DATA RESPONDEN (MOHON DIISI DENGAN LENGKAP)

<i>Nama Perusahaan</i>			
<i>Jenis Kelamin</i>	1. Laki-laki	2. Perempuan	
<i>Pendidikan</i>	1. SLTP/Sederajat	3. Apoteker	5. Sarjana (D4/S1)
	2. SLTA/Sederajat	4. Diploma 1-3	6. Pasca Sarjana (S2/S3)
<i>Kategori Posisi/Jabatan</i>	1. Pemilik/Direktur	4. Supervisor/Asst. Manajer	7. Lainnya, Sebutkan...
	2. Wakil Direktur/VP/GM	5. Penanggung Jawab Teknis	
	3. Manajer	6. Staf	
<i>No. HP/Telpon</i>			
<i>E-mail</i>			
<i>Tanda Tangan/ Cap Perusahaan</i>			

PERTANYAAN INFORMASI PELAYANAN

11. Jenis pengurusan yang Bapak/Ibu lakukan?

1.	Penerbitan Surat Keterangan Eskpor (SKE) atau Surat Keterangan Impor (SKI) Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
2.	Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
3.	Rekomendasi Importir

12. Dari manakah Bapak/Ibu mengetahui mengenai proses layanan?

1.	Informasi langsung di Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	5.	Situs BPOM (pom.go.id)
2.	Informasi langsung di kantor Balai POM di daerah	6.	Account Media Sosial BPOM (Instagram, Twitter, Facebook)
3.	Informasi perusahaan (Internal) sebelumnya	7.	Call Center BPOM
4.	Informasi pihak ketiga (Biro Jasa/Konsultan)	8.	Lainnya, Sebutkan...

PERTANYAAN KEPUASAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Bapak/Ibu)

P1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

a	Tidak Sesuai	c	Sesuai
b	Kurang Sesuai	d	Sangat Sesuai

P2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

a	Tidak Mudah	c	Mudah
b	Kurang Mudah	d	Sangat Mudah

P3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

a	Lambat	c	Cepat
b	Kurang Cepat	d	Sangat Cepat

P4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

a	Tidak Wajar	c	Wajar
b	Kurang Wajar	d	Sangat Wajar

P5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

a	Tidak Sesuai	c	Sesuai
b	Kurang Sesuai	d	Sangat Sesuai

P6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

a	Tidak Kompeten	c	Kompeten
b	Kurang Kompeten	d	Sangat Kompeten

P7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap perilaku petugas selama proses pelayanan?

a	Tidak Sopan dan Ramah	c	Sopan dan Ramah
b	Kurang Sopan dan Ramah	d	Sangat Sopan dan Ramah

P8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan?

a	Tidak Memuaskan	c	Memuaskan
---	-----------------	---	-----------

b	Kurang Memuaskan	d	Sangat Memuaskan
---	------------------	---	------------------

P9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana?

a	Buruk	c	Baik
b	Cukup	d	Sangat Baik

SARAN/MASUKAN (Jika Ada)
