

BAB IX

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN

1. Jumlah Populasi dan Responden

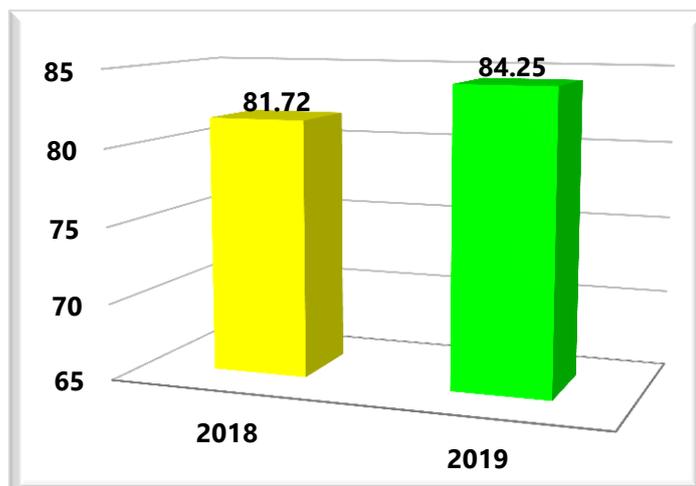
Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan tahun 2019 dilakukan terhadap 4 (empat) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 26**.

Tabel 26. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor	112	87
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	12	12
3	<i>Special Access Scheme</i>	8	8
4	Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik	8	8
Jumlah		140	115

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 115 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **84,25**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 23**.



Gambar 23. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2018 dan 2019 Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 27**.

Tabel 27. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	87,19	82,44	83,26	0,82
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,53	81,68	83,26	1,58
U3	Waktu Penyelesaian	83,42	79,39	81,30	1,92
U4	Biaya/Tarif	77,78	75,95	80,22	4,26
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,33	81,30	81,30	0,01
U6	Kompetensi Pelaksana	87,11	82,06	84,13	2,07
U7	Perilaku Pelaksana	89,75	83,78	83,70	-0,08
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,75	82,82	84,13	1,31
U9	Sarana, dan Prasarana	88,34	86,07	96,96	10,89
Total		86,13	81,72	84,25	2,53

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 28**.

Tabel 28. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
SKI	81,90	82,47	81,32	80,46	80,17	81,90	81,03	81,03	97,70	83,11
SKE	85,42	87,50	79,17	81,25	83,33	85,42	87,50	85,42	97,92	85,88
SAS	90,63	93,75	81,25	81,25	93,75	90,63	93,75	100,00	90,63	90,63
CPOTB	87,50	75,00	84,38	75,00	78,13	100,00	96,88	100,00	93,75	87,85

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 29**.

Tabel 29. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : <ol style="list-style-type: none"> a. Unsur Persyaratan (U1) <ul style="list-style-type: none"> • Form yang sekiranya dibutuhkan untuk pengurusan, sebaiknya bisa didownload di sistem/website tanpa harus datang ke kantor BPOM • Kurangi persyaratan dokumen b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) <ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki jam pelayanan publik, karena tidak sesuai fakta • Perlu ada harmonisasi yang lebih baik antara Bea cukai dan BPOM, sehingga tidak ada dualisme atau tumpang tindih ketentuan dalam penetapan dokumen impor yang dibutuhkan untuk suatu jenis barang yang menjadi wewenang pengawasan BPOM c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) <ul style="list-style-type: none"> • Agar ditingkatkan ketepatan waktu untuk pemeriksaan • Respon dari Pejabat/Petugas pemberi keputusan masih cukup lama • Kecepatan waktu pelayanan hasil tolong ditingkatkan, agar revisi kekurangan dapat segera kami lakukan d. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) <p>Apabila ada penolakan SKI, mohon dapat diberikan keterangan yang lebih jelas dan detail</p> e. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) <p>Kemampuan keilmuan petugas konsultasi atau verifikator tidak terstandar, karena masih banyak petugas yang memberikan jawaban berbeda-beda dengan kasus yang sama, dan bahkan untuk kasus yang berulang.</p> f. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) <p>Untuk petugas evaluator agar tepat waktu tiba di ruang pelayanan.</p>

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	<p>Dan tidak perlu menanyakan lampiran dokumen yang sebetulnya sudah dilampirkan (tolong lampiran yang kami serahkan dicek satu-persatu dahulu)</p> <p>g. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perbanyak <i>helpdesk</i> di pelayanan publik • Agar ada perbaikan di layanan telepon, karena sangat sulit untuk menghubungi BPOM via telepon • Respon via email kurang cepat • Dalam beberapa kendala yang kami temui (biasanya terkait penolakan SKI) kami memberikan tanggapan melalui email ke halo BPOM, akan tetapi kami hanya diberikan solusi untuk menghubungi departemen di BPOM via telpon. Sementara komunikasi via telpon seringkali menyulitkan dari mulai jaringan yang seringkali sibuk, suara tidak jelas dan terputus di tengah-tengah pembicaraan. Kami harap ke depannya, BPOM dapat mengoptimalkan pelayanan secara tertulis via email. Terima kasih. • Jika menghubungi halo BPOM jangan “diping-pong” (dioper kesana-kemari) telponnya • Customer Service tolong diperbanyak • Sangat sulit kalau mau konsultasi mengenai teknis (IT) ke Pusdatin <p>h. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mohon ada peningkatan untuk pelayanan dari Tim IT BPOM • Agar ada penambahan kapasitas server di BPOM, karena website masih suka error • Agar disediakan online chat langsung ke customer service • Khusus untuk pelayanan SKI online secara keseluruhan baik hanya perlu peningkatan system pengisian. Contoh : <ul style="list-style-type: none"> 1) Invoice bersal dari 1 <i>manufacture</i>, bila satu <i>manufacture</i> maka data <i>manufacture</i> dari ke 10 item tsb cukup satu kali isi. 2) Invoice lebih dari satu <i>manufacture</i> maka harus di isi sesuai. <p>2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan :</p> <p>-</p> <p>3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk memberi pelayanan yang terbaik • Semoga dipertahankan yang sudah berjalan
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)	<p>1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan :</p> <p>a. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Mohon respon dapat lebih cepat apabila ada permasalahan saat pelayanan</p> <p>b. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Ketepatan waktu kehadiran petugas pelayanan di loket mohon diperhatikan lagi</p> <p>c. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan via telepon agar ditingkatkan, karena sering sibuk (tidak diangkat) saat ditelepon • Pelayanan via email juga perlu ditingkatkan, respon email cukup lama

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> • Ada penambahan petugas operator pengaduan via telepon, customer harus menelpon berulang kali baru bisa tersambung <ol style="list-style-type: none"> 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Cukup baik
<i>Special Access Scheme (SAS)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Perlu ada pembuatan jadwal konsultasi secara online 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pelayanan sudah baik agar terus ditingkatkan

Keterangan :

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan beberapa poin, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.