

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DIREKTORAT STANDARDISASI PANGAN OLAHAN**

NOTA DINAS

Nomor : PI.06.01.51.511.01.22.26

Kepada Yth. : Direktur Standardisasi Pangan Olahan
Tembusan Yth. : 1. Koordinator Kelompok Substansi Bahan Tambahan Pangan, Bahan Penolong, Kemasan, Cemaran, dan Cara Ritel Pangan yang Baik
2. Koordinator Kelompok Substansi Standardisasi Pangan Olahan Keperluan Gizi Khusus, Klaim dan Informasi Nilai Gizi, serta Pangan dengan Proses Tertentu dan Cara Produksi Pangan Tertentu
Dari : Koordinator Kelompok Substansi Standardisasi Bahan Baku, Kategori Informasi Produk, Dan Harmonisasi Standar Pangan Olahan
Hal : Penyampaian Laporan Pengukuran Kepuasan Pelanggan Periode Bulan Juli – Desember 2021
Tanggal : 11 Januari 2021

Sesuai dengan Pedoman Pengukuran Kepuasan Pelanggan, berikut kami sampaikan laporan Pengukuran Kepuasan Pelanggan Periode Bulan Juli – Desember 2021, sebagai berikut:

1. Data kuesioner

Form kuesioner pengukuran pelanggan yang terkumpul di Direktorat Standardisasi Pangan Olahan sebanyak 531 kuesioner. Kuesioner tersebut diperoleh dari survey yang disebarakan selama konsultasi *online*.

Pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengetahui 1) persepsi responden atas pelayanan publik dan 2) persepsi responden atas komitmen anti korupsi.

2. Hasil survey kepuasan pelanggan

a. Jenis pelayanan

Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. Jenis pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Direktorat Standardisasi Pangan Olahan, yaitu: a. Pengkajian Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat dan Label Pangan Olahan; b. Pengkajian Keamanan Pangan Produk Rekayasa Genetik (PRG); dan c. Persetujuan Pelaksanaan Uji Klinik Pangan Olahan. Ketiga jenis pelayanan publik tersebut masing-masing meliputi pengkajian, verifikasi dan konsultasi terkait proses pengkajian tersebut.

Sebanyak 531 lembar kuesioner yang berhasil dikumpulkan, disebarakan melalui email dan pada saat konsultasi.

b. Persepsi responden atas pelayanan publik dan persepsi responden atas komitmen anti korupsi

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Direktorat Standardisasi Pangan Olahan terhadap pelanggan/ responden, dilakukan penilaian aspek pelayanan yang dibagi menjadi 2 (dua) kategori, yaitu:

- Persepsi responden atas pelayanan publik

No	Pernyataan	Persepsi responden (%)					
		Sangat tidak mudah	Tidak mudah	Kurang mudah	Cukup mudah	Mudah	Sangat mudah
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	0	0	1,7	6,2	36,2	55,2
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan?	0	0	0,8	5,6	34,8	58,8
3	Waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	0	0	1,1	4,7	33,7	60,5
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	0	0	0,8	4,9	35,0	59,3
5	Kecepatan petugas atau aplikasi sistem pelayanan ketika merespon keperluan pengguna?	0	0	3,8	7,0	36,0	60,3
6	Kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	0	0	1,7	8,3	27,9	62,1
7	Kesesuaian produk/jasa layanan?	0	0	0,9	7,3	31,6	60,1
8	Kompetensi petugas dalam pelayanan?	0	0	0,2	4,0	32,8	63,1
9	Petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	0	0	0,0	2,1	25,4	72,5
10	Penanganan pengaduan unit layanan?	0	0	0,0	4,3	32,8	62,9
11	Ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik ?	0	0	0,2	4,7	35,8	59,3

- Persepsi responden atas komitmen anti korupsi

No	Pernyataan	Persepsi responden (%)					
		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Cukup setuju	Setuju	Sangat setuju
1	Petugas pada unit pelayanan ini berintegritas?	0	0	0	2,4	27,1	70,4
2	Terdapat diskriminasi pada unit layanan ini?	73,4	24,3	2,3	0	0	0
3	Terdapat petugas yang memberikan pelayanan di luar prosedur sehingga mengindikasikan kecurangan?	73,3	24,1	2,6	0	0	0

No	Pernyataan	Persepsi responden (%)					
		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Cukup setuju	Setuju	Sangat setuju
4	Terdapat praktik pemberian imbalan uang/ barang pada unit layanan ini?	77,0	21,1	1,9	0	0	0
5	Terdapat praktik pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini?	77,4	20,7	1,9	0	0	0
6	Terdapat praktik percaloan/ perantara/ biro jasa pada unit layanan ini?	77,0	21,1	1,9	0	0	0

a. Perbandingan hasil survey

Survei Kepuasan Pelanggan 2020-2021		Tahun 2020		Tahun 2021	
		Semester 1	Semester 2	Semester 1	Semester 2
Jumlah Responden		167	560	536	531
Persepsi Pelayanan Publik					
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	81,2	84,1	88,4	91,3
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	73	86,2	91,4	93,6
3	Waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan	85,4	88,9	91	94,2
4	Jangka waktu penyelesaian	80,5	87,5	91,6	94,4
5	Kecepatan petugas	79,9	88,8	91,6	96,2
6	Kejelasan informasi	81,3	85,9	89,9	90,0
7	Kesesuaian produk/jasa		86,4	91,2	91,7
8	Kompetensi petugas	83,5	88,5	92,2	95,9
9	Petugas sopan dan mampu berkomunikasi		92,3	95,3	97,9
10	Penanganan pengaduan	74,5	88,8	92,9	95,7
11	Ketersediaan sarana	80,9	88,9	92,4	95,1
Persepsi Anti Korupsi					
1	Integritas petugas	67,1	91,3	96,1	97,6
2	Tidak terdapat diskriminasi	89,9	92,6	96,1	97,7
3	Tidak terdapat petugas yang memberikan pelayanan di luar prosedur	89,1	92,7	97	97,4
4	Tidak terdapat praktik pemberian uang atau imbalan	91	92,8	96,5	98,1
5	Tidak terdapat praktik pungutan liar	91,4	92,8	97	98,1
6	Tidak terdapat praktik pencaloan	87,9	92,9	96,8	98,1

Ket. Grafik hasil survey dapat dilihat pada Lampiran.

b. Analisis data

- Persepsi atas pelayanan publik

Berdasarkan rekapitulasi hasil survey, secara umum persepsi responden terhadap pelayanan Direktorat Standardisasi Pangan Olahan sudah sangat baik. Semua parameter survey baik persepsi pelayanan publik maupun persepsi korupsi mendapat

kenaikan nilai signifikan bila dibandingkan dengan perolehan semester 1 tahun 2021. Cukup banyak apresiasi positif disampaikan terhadap peningkatan pelayanan Dit SPO yang mempermudah pengguna dalam memanfaatkan layanan.

Terdapat beberapa saran pelayanan yang disampaikan pada survey yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki persepsi pelayanan antara lain terkait waktu pelayanan e-standar, bukti percakapan konsultasi, dan waktu dan media konsultasi. Sebagaimana diketahui pada tanggal 9 Juni 2021, Dit. SPO telah memperbaharui Standar Pelayanan Publik Dit. SPO yang memuat jenis-jenis layanan publik di Dit. SPO yang juga mencakup proses penyampaian pelayanan (seperti persyaratan, sistem dan mekanisme, prosedur dan lain-lain) dan proses pengelolaan pelayanan di Dit. SPO (seperti dasar hukum, sarana dan prasarana, jaminan pelayanan dan lain-lain). Muatan standar pelayanan telah mempertimbangkan masukan stakeholder untuk peningkatan mutu pelayanan publik Dit. SPO. Sebagian besar saran yang disampaikan telah terakomodir dalam SP tersebut berikut ini:

No.	Saran dan Masukan	Tindak Lanjut
Pelayanan pengkajian		
1.	Memperpanjang waktu penyelenggaraan konsultasi	Telah dikembangkan aplikasi chatbot Dissa-Kusapa yang memungkinkan mesin menjawab pertanyaan yang sama secara otomatis selama 24 jam 7 hari, sebelum berkonsultasi lebih lanjut dengan petugas pada hari dan jam kerja.
2.	Mempermudah fitur standar	Telah dilakukan pengembangan aplikasi e-standar tahun 2021 yang meliputi penambahan modul pengkajian baru dan pemeliharaan aplikasi. Pengembangan akan mempertimbangkan kemudahan operasional aplikasi dan perbaikan fitur yang masih bermasalah.
Konsultasi		
5.	Pengiriman histori percakapan(transkrip) konsultasi secara otomatis	Telah dikembangkan pengiriman histori percakapan (transkrip) konsultasi secara otomatis.
6.	Mempertahankan konsultasi online tidak hanya pandemi	Akan dipertahankan
7.	Konsistensi jawaban konsultasi	Telah dikembangkan aplikasi chatbot Dissa-Kusapa yang memungkinkan mesin menjawab pertanyaan yang sama secara otomatis sebelum berkonsultasi lebih lanjut dengan petugas pada jam operasional.

- Persepsi atas komitmen anti korupsi

Secara umum persepsi responden atas komitmen anti korupsi di Direktorat Standardisasi Pangan Olahan sudah sangat baik. Responden merasa Direktorat Standardisasi Pangan Olahan sudah memiliki komitmen anti korupsi untuk pelayanan publik yang dilakukan kepada stakeholder/ industri.

3. Rencana tindak lanjut

Menindaklanjuti masukan terhadap layanan publik Dit. SPO, yaitu:

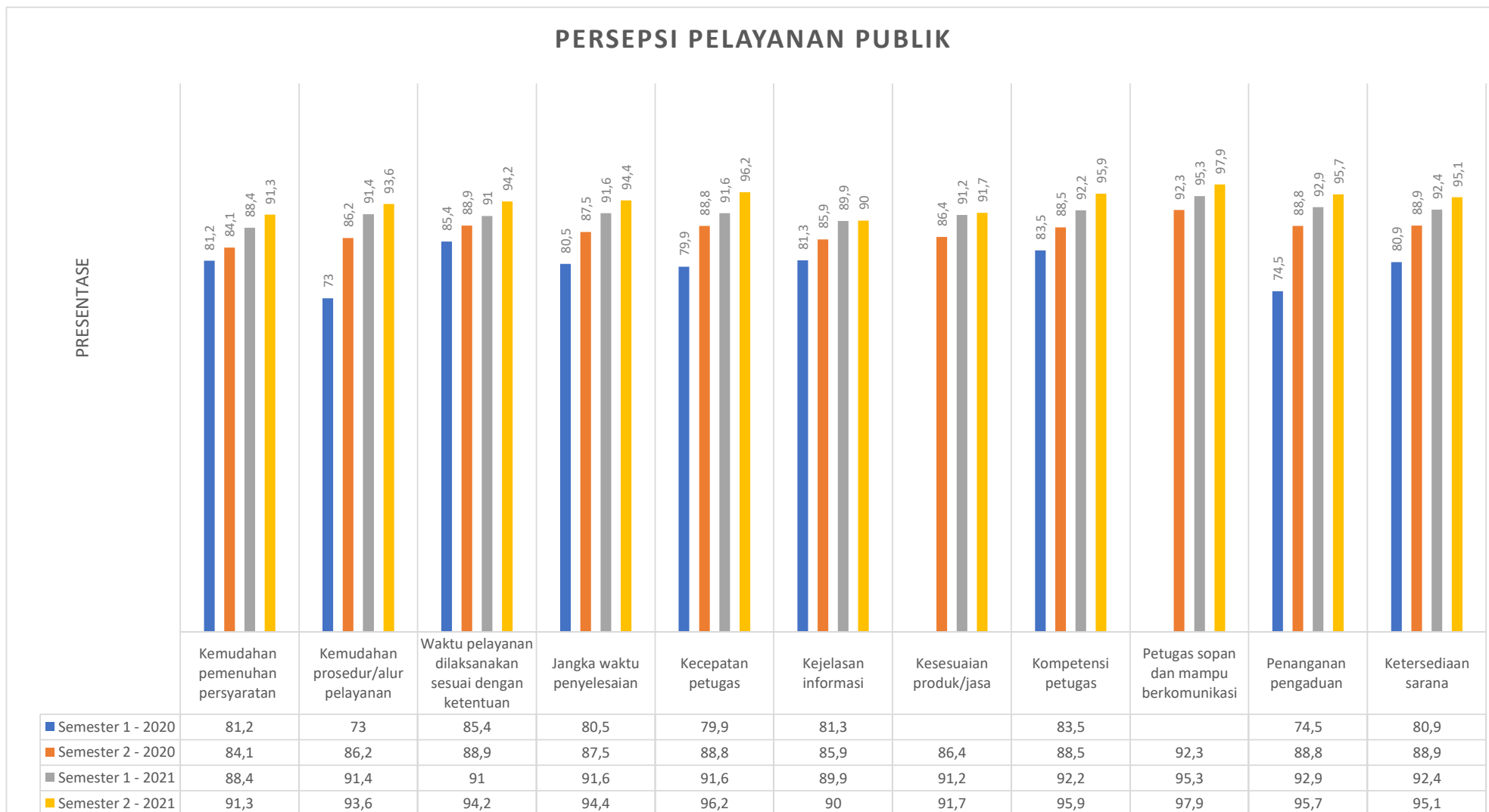
- i. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik antara lain pemeliharaan aplikasi e-standarpangan dan aplikasi konsultasi Kusapa serta update database chatbot Dissa.
- ii. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan publik melalui pelatihan yang sesuai.

Demikian disampaikan, mohon arahan Ibu selanjutnya. Terima kasih.



Yeni Restiani

Lampiran 1. Grafik Persepsi Pelayanan Publik Survei Kepuasan Pelanggan 2020-2021



Lampiran 2. Grafik Persepsi Anti Korupsi Survei Kepuasan Pelanggan 2020-2021

