

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

**NOTA DINAS**

**Nomor : SD.03.511.5111.07.21.196**

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 Januari – Juni 2021  
Tanggal : 21 Juli 2021

---

Sesuai dengan Pedoman Pengukuran Kepuasan Pelanggan, berikut kami sampaikan laporan pengukuran kepuasan pelanggan periode bulan Januari – Juni 2021 sebagai berikut:

1. Data kuesioner

Form kuesioner pengukuran pelanggan yang terkumpul di Direktorat Standardisasi Pangan Olahan sebanyak 536 kuesioner. Kuesioner tersebut diperoleh dari survey yang disebarakan selama konsultasi *online* selama *work from home* (WFH).

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 536 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	2,8	8,4	31,7	56,7
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan?	0	0	1,1	7,5	33,2	58,2
3	Waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	0	0	1,5	7,5	29,1	61,9
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	0	0	1,3	7,1	30,0	61,6
5	Kecepatan petugas atau aplikasi sistem pelayanan ketika merespon keperluan pengguna?	0	0	1,5	6,9	28,5	63,1
6	Kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	0	0	1,7	8,4	28,0	61,9
7	Kesesuaian produk/jasa layanan?	0	0	0,9	7,8	31,0	60,3
8	Kompetensi petugas dalam pelayanan?	0	0	0,9	6,9	27,6	64,6
9	Petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	0	0	0,4	4,3	26,7	68,7
10	Penanganan pengaduan unit layanan?	0	0	1,1	6,0	31,5	61,4
11	Ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik ?	0	0	0,9	6,7	33,6	58,8

- 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	0,6	3,4	28,2	67,9
2	Terdapat diskriminasi pada unit layanan ini?	69,8	26,3	3,5	0,4	0	0
3	Terdapat petugas yang memberikan pelayanan di luar prosedur sehingga mengindikasikan kecurangan?	70,0	27,1	3,0	0,6	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?	72,6	23,9	3,2	0,4	0	0
5	Terdapat praktik pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini?	72,8	24,3	2,6	0,4	0	0
6	Terdapat praktik percaloan/ perantara/ biro jasa pada unit layanan ini?	72,0	24,8	2,6	0,6	0	0

a. Perbandingan hasil survey

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

Ket. Grafik hasil survey dapat dilihat pada Lampiran.

b. Analisis data

- Persepsi 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 tahun 2020. 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-standarpangan, 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	Tindaklanjut
Pelayanan pengkajian		
1.	<p>Memperpanjang waktu penyelenggaraan e-standarpangan sesuai hari kerja</p> <p>Menyimpan draft dokumen lebih lama sebelum diajukan</p>	<p>Sudah ditindak lanjuti Semula waktu penyelenggaraan e-standarpangan hari senin-kamis jam 09.00-12.00 menjadi sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jadwal akses e-Standar Pangan Akses e-Standar Pangan meliputi memonitor proses permohonan pengkajian, pengisian formulir dan dokumen-dokumen yang akan dilampirkan. Hari : Senin – Jum'at Waktu : 08.00 – 15.00 WIB</li> <li>• Jadwal pengajuan (<i>submission</i>) berkas Waktu untuk penyampaian dokumen permohonan pengkajian. Hari : Senin – Kamis Waktu : 08.00 – 12.00 WIB</li> <li>• Jadwal perbaikan dokumen Bila pada saat pemeriksaan dokumen dinyatakan tidak lengkap, maka pemohon diberikan waktu untuk memperbaiki dan melengkapi dokumen paling lama 5 HK.</li> <li>• Jadwal layanan konsultasi Hari : Senin – Kamis Pukul : 09.00 – 15.30 WIB Dilaksanakan secara tatap muka dan eletronik.</li> <li>• Jadwal penyusunan kajian (<i>assessment</i>) Hari : Senin – Kamis Pukul : 08.00 - 16.30 WIB</li> </ul> <p>Penyimpanan draft selama 7 hari kerja</p>
2.	Menyelenggarakan kembali konsultasi prima pengkajian	Konsultasi prima akan dilaksanakan setiap tahun. Penyelenggaraan berikutnya pada tahun 2022.
3.	Mempermudah fitur estandar	Sedang dilakukan pengembangan aplikasi estandarpangan tahun 2021 yang meliputi penambahan modul pengkajian baru dan pemeliharaan aplikasi. Pengembangan akan

		mempertimbangkan kemudahan operasional aplikasi dan perbaikan fitur yang masih bermasalah.
<b>Konsultasi</b>		
4.	Menambah media konsultasi melalui media interaktif seperti telpon/video/zoom meeting  Membuka kesempatan diskusi/konsultasi kepala seksi dan kepala subdit.	Layanan konsultasi dilaksanakan secara tatap muka dan eletronik. Selain itu, selama ini Dit. SPO menerima permintaan pertemuan dari stakeholder dan sudah dilaksanakan dalam bentuk audiensi antara lain melalui pertemuan virtual.
5.	Menambah durasi konsultasi dan mempercepat waktu respon	Sosialisasi dan penyamaan persepsi petugas konsultasi dan peningkatan kompetensi melalui pelatihan baik teknis terkait muatan regulasi/ilmiah maupun non teknis seperti pelayanan prima.
6.	Pengiriman histori percakapan (transkrip) konsultasi secara otomatis	Pengiriman histori percakapan (transkrip) konsultasi secara otomatis masuk dalam pengembangan konsultasi standar pangan (Kusapa) tahun 2021.
7.	Mempertahankan konsultasi online tidak hanya pandemi	Akan dipertahankan
8.	Konsistensi jawaban konsultasi	Sedang dikembangkan aplikasi konsultasi chatbot kusapa yang memungkinkan mesin menjawab pertanyaan yang sama secara otomatis sebelum berkonsultasi lebih lanjut dengan petugas.

- Persepsi atas komitmen anti korupsi

Secara umum persepsi responden atas komitmen anti korupsi di Direktorat Standardisasi Pangan Olahan sudah sangat baik. Responden menilai 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 pengkajian dan konsultasi yaitu :

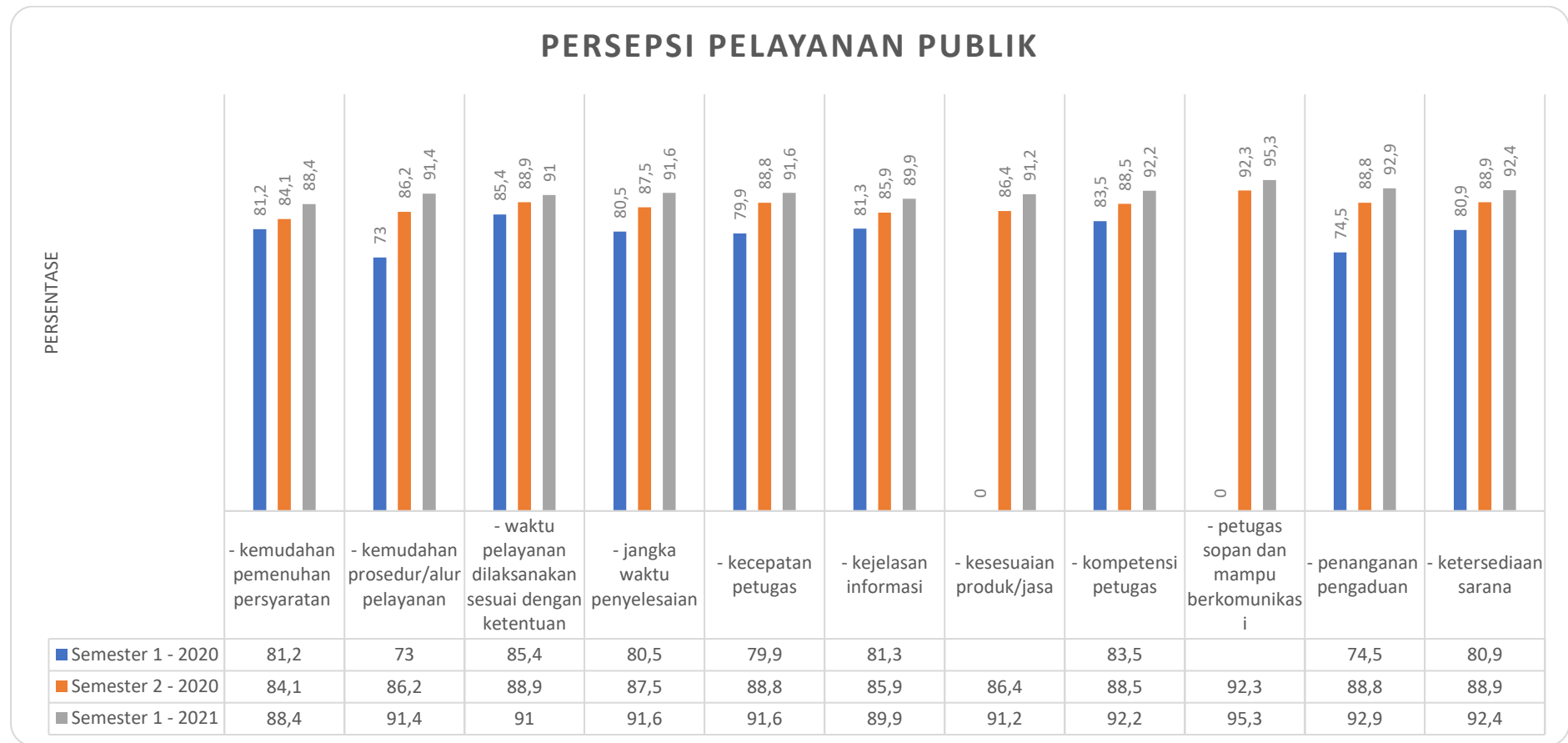
- i. Mengawal pelaksanaan pengembangan aplikasi estandar pangan dan konsultasi kusapa
- ii. Menyamakan persepsi dan meningkatkan kompetensi petugas pelayanan publik melalui pelatihan berupa kuliah umum dan workshop , antara lain yaitu :
  - a. Kuliah umum pangan steril komersial
  - b. Kuliah umum uji toksisitas pangan
  - c. Workhsop teknik menulis ilmiah
  - d. Workshop *effective public relation writing*

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

