



# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PPID BPOM DI MAMUJU**

# **2024**

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
LAYANAN INFORMASI PUBLIK  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)  
BALAI POM DI MAMUJU  
TAHUN 2024**

**A. PENDAHULUAN**

Keterbukaan informasi publik di bidang pengawasan Obat dan Makanan memiliki peranan strategis dalam mendukung penguatan tiga pilar pengawasan Obat dan Makanan. Implementasi keterbukaan informasi publik yang merupakan amanah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diwujudkan melalui pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), yaitu pejabat yang bertanggung jawab bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.

Layanan permintaan informasi publik melalui PPID Balai POM di Mamuju harus terus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitasnya, sehingga mendorong peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan Obat dan Makanan. Layanan permintaan informasi publik saat ini mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Salah satu upaya untuk peningkatan layanan, yaitu melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap seluruh masyarakat yang mengakses layanan permintaan informasi melalui PPID Balai POM di Mamuju setiap tahun. Selain itu, tujuan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, serta memperoleh rekomendasi untuk perbaikan dalam rangka peningkatan mutu Layanan PPID Balai POM di Mamuju.

**B. PELAKSANAAN SURVEY**

Pelaksanaan survei mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan melakukan penyesuaian terhadap karakteristik layanan informasi publik. Terdapat 9 (sembilan) unsur/indikator penilaian kepuasan masyarakat yaitu:

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).

Survei dilakukan melalui offline (form manual) maupun secara online menggunakan goggle form terhadap masyarakat yang pernah menggunakan layanan PPID Balai POM di Mamuju sepanjang Januari – Desember Tahun 2024.

### **C. HASIL SURVEY**

Sepanjang Bulan Januari hingga Desember Tahun 2024, tidak ada Konsumen yang menerima Layanan Permintaan Informasi Publik oleh Balai POM di Mamuju, sehingga tidak ada survey yang dapat diberikan.