

## **KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK SURAT KETERANGAN IMPOR (SKI) PANGAN OLAHAN**

### **Studi Kasus Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan BPOM**

**Martinelly Sembiring<sup>1</sup>, Rulinawaty<sup>2\*</sup>, Faizal Madya<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas Terbuka, Indonesia,

[martinelly.sembiring@gmail.com](mailto:martinelly.sembiring@gmail.com), [ruly@ecampus.ut.ac.id](mailto:ruly@ecampus.ut.ac.id), [faizal@ecampus.ut.ac.id](mailto:faizal@ecampus.ut.ac.id)

#### **Abstrak**

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian kelebagaannya diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan. Salah satu bidang yang memiliki tugas dalam mengawasi pangan olahan adalah Deputy Bidang Pengawasan Pangan Olahan. Produk layanan yang diberikan pada Deputy Bidang Pengawasan Pangan Olahan adalah Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) Pangan Olahan. Berdasarkan dokumen sumber SKM yang dikeluarkan oleh Inspektorat Utama BPOM diketahui bahwa untuk Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan olahan mengalami penurunan SKM untuk tahun 2022 jika dibandingkan dengan nilai SKM tahun 2021. Pemerintah membentuk regulasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tanggal 18 Juli 2009 yang menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik maka menurut Zeithaml 1990 dalam buku Kualitas Pelayanan Publik oleh (Hardiyansyah 2018) menyatakan bahwa terdapat variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yakni *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Empaty*. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif sehingga yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan pengaruh dimensi *Tangible, Reliability, Assurance* dan *Empathy* sudah baik, sedangkan untuk Dimensi Responsiveness yakni terkait dengan “Petugas layanan menyelesaikan proses penyelenggaraan layanan tepat waktu” masih belum baik.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Surat Keterangan Impor, Pangan Olahan, BPOM

#### **PENDAHULUAN**

Pada era revolusi industri 4.0 sekarang ini, masyarakat semakin menuntut pelayanan publik yang lebih baik kepada Pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu mengadaptasikan manfaat perkembangan teknologi dalam menjalankan sistem pemerintahan. Salah satu cara yang dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah adalah dengan menggunakan *Electronic Government* atau *E-Government*. *E-government*. Penggunaan *E-Government* mendorong pemerintah

untuk mampu memanfaatkan jaringan internet dan juga komputerisasi agar hubungan antara Pemerintah, Swasta dan juga Masyarakat semakin efisien, efektif, produktif dan juga *responsive* (Ni Made Dwi Frida Sandrayani, Agus Joko Purwanto 2020). *E-Government* juga sudah mulai diterapkan untuk menunjang kebijakan *work from home* sehingga birokrasi tetap berjalan sehingga tercapai pelayanan maksimal (Dewi and Tobing 2021).

Kebijakan Program juga sering kali dibuat tanpa partisipasi masyarakat sipil

sebagai penerima manfaat, sehingga besarnya sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan kebijakan tidak sesuai dengan kenyataan (Kasmad, Samboteng, and Mahsyar 2019). Pemerintah juga diharapkan harus lebih gesit dan juga menyimplifikasikan birokrasinya sendiri dan membuat program kebijakan yang melibatkan masyarakat, hal ini bertujuan untuk menarik perhatian investor demi meningkatkan perekonomian negara. Seluruh perangkat pemerintah harus mampu memiliki sikap cepat tanggap dan juga tangkas. Sikap cepat dan tanggap ini harusnya sudah menjadi kebiasaan khususnya terkait dengan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat. Terdapat suatu kata sifat yang bermakna lincah, gesit, mudah beradaptasi yakni *Agile Bureaucracy*. Kata *Agile Bureaucracy* tidak hanya merujuk kepada Sumber Daya Manusia (SDM) saja namun lebih menekankan pada kriteria lainnya. Salah satu tata laksana penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sumber Daya Manusia (SDM) dan juga kelembagaan itu sendiri (Maryam 2016). Pengertian lain terhadap kata *Agile Bureaucracy* adalah adanya system tata Pemerintahan yang luwes untuk mendukung enam pilar karakter utama yakni ideologi, strategi, struktur, proses, teknologi, dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan utama Bangsa dan Negara (Rulinawaty 2024). Keberhasilan birokrasi dan kebijakan publik yang *agile* terletak pada kemampuan birokrasi publik untuk berubah dan gesit. Manajemen, kepemimpinan, peran, karakteristik menjadi standar untuk menciptakan organisasi unggul yang *agile* (Rulinawaty, Aripin, and Samboteng 2020). Struktur organisasi dan budaya organisasi menjadi salah satu alasan mengapa organisasi masyarakat di Indonesia sulit menjadi *agile* (Rulinawaty, Lukman Samboteng, Sofjan Arifin 2020).

Perubahan dalam pelayanan publik pastinya akan memberikan adanya perubahan sosial pada beberapa komunitas (Rajagukguk, Rulinawaty, and Madya

2022). Perubahan ini akan menghasilkan ketegangan dan juga konflik dilingkungan masyarakat. Perbedaan yang dimaksud pada budaya, ras, agama, bahasa dan lain-lain. Terdapat alternatif pendekatan yang dapat dilakukan untuk menekan adanya konflik tersebut yakni pendekatan sosio-etnis. Pendekatan ini diharapkan mampu untuk mengatasi konflik tersebut untuk menciptakan harmonisasi demokratisasi dan toleransi sosial. Perubahan pelayanan publik juga harus didukung oleh reformasi regulasi di bidang administrasi publik untuk meningkatkan sinergi lembaga negara (Doramia Lumbanraja 2020).

Pelayanan publik adalah sederhana, jelas, kepastian dan tepat waktu, akurasi, bertanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, sopan dan ramah serta keamanan dan kenyamanan (Maulidah 2014). Pemerintah menganggap bahwa Pelayanan Publik adalah bagian yang sangat penting, sehingga Pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 (Indonesia 2009). Seluruh masyarakat berhak mendapatkan pelayanan maksimal dan terbaik dari aparatur negara dan juga seluruh aparatur negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di dalam Undang-Undang Pelayanan Publik telah dituliskan komponen standar dari Pelayanan Publik harus memiliki sekurang-kurangnya yakni dasar hukum, persyaratan, sistem/mekanisme, jangka waktu penyelesaian, produk pelayanan, kompetensi pelaksanaan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian dan evaluasi kinerja pelaksana. Menurut Mertins Jr dalam Jurnal (Bisri and Asmoro 2019) menyatakan bahwa “terdapat empat pedoman yang harus dijalankan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yakni perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan, perlakuan yang adil, kesetiaan yang diberikan pimpinan dan Pemerintah harus siap menerima tanggung jawab”. Namun demikian, pelayanan publik

dapat berbeda pada beberapa sektor pemerintahan apabila ditinjau dari aspek keamanan perbatasan, manajemen perbatasan, dan teknologi perbatasan (Arifin and Nurkumalawati 2020). Selain itu, proses pelayanan publik juga dibedakan dengan waktu, persyaratan, prosedur dan biaya (Putri and Adawiyah 2018).

Dasar utama diterbitkannya Undang-Undang pelayanan Publik adalah bahwa negara hadir di tengah masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat khususnya dalam hal pelayanan publik dan juga adanya norma hukum yang harus ditaati oleh Pemerintah sebagai penyelenggaraan. Selain dikeluarkannya regulasi tentang pelayanan publik maka Pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Regulasi ini diterbitkan sebagai bentuk tindak lanjut atas UU Pelayanan Publik yang sudah diterbitkan. Tujuan dari penerbitan regulasi ini adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung ataupun tidak langsung dan menerapkan Standar Pelayanan dan juga sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan pada lingkungan masing-masing.

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian kelebagaannya diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan. Salah satu bidang yang memiliki tugas dalam mengawasi pangan olahan adalah Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan. Produk layanan yang diberikan pada Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan adalah Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) Pangan Olahan. Berdasarkan dokumen sumber SKM yang dikeluarkan oleh Inspektorat Utama BPOM diketahui bahwa untuk Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan olahan mengalami penurunan SKM untuk tahun 2022 jika dibandingkan dengan nilai SKM tahun

2021. Salah satu catatan mendasar yang diberikan adalah diperlukannya sosialisasi kembali perihal komposisi-komposisi dalam penyelenggaraan penerbitan SKI pangan olahan kepada pelaku usaha dan diperlukan koordinasi yang lebih lanjut dalam peningkatan fasilitas terhadap sarana dan masukan pelanggan terkait dengan penambahan fitur pada aplikasi e-BPOM yang selama ini menjadi wadah dalam penyelenggaraan kegiatan SKI Pangan Olahan.

Selain itu bentuk pelayanan publik dijadikan sebuah indikator yang sangat penting dalam kinerja Pemerintah baik ditingkat pusat ataupun daerah. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah adalah salah satu bentuk perwujudan dari fungsi dari Aparatur Negara yang mengabdikan kepada Masyarakat dan juga menyejahterakan masyarakat. Pelaksanaan nyata dari pelayanan publik adalah melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Hayat 2017). Ruang lingkup dari pelayanan publik adalah pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif. Pelayanan barang publik adalah yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, penyedia jasa publik yang dimiliki oleh Instansi Pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Sejalan dengan UU Pelayanan Publik salah satu visi dan misi Presiden dan Wakil Presiden untuk tahun 2019-2024 adalah pelaksanaan reformasi pelayanan publik memiliki tujuan agar masyarakat luas mendapatkan pelayanan dengan cepat, pasti dan yang jelas pelayanan publik harus memiliki biaya yang terjangkau. Pengembangan visi dan misi Presiden dan Wakil Presiden ini adalah adanya percepatan pengintegrasian pelayanan

daerah dan juga pusat yang mudah dijangkau. Bukti nyata dari kegiatan ini adalah munculnya mal pelayanan publik. Sementara, fungsi dari pelayanan publik sendiri menurut UU Pelayanan Publik adalah untuk memberikan adanya kepastian hukum antara hak dan juga kewajiban masyarakat dalam menerima pelayanan dari Pemerintah.

Sedangkan untuk tujuan dari Pelayanan publik adalah untuk kepentingan masyarakat selaku pihak yang menerima pelayanan. Di dalam UU Pelayanan publik pada Pasal 3 sudah dijelaskan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah untuk terwujudnya batasan dan juga hubungan yang jelas tentang hak dan kewajiban seluruh pihak, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan juga kepastian hukum bagi seluruh masyarakat. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah dituliskan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebuah kegiatan interaksi antara Pemerintah selaku pemberi layanan kepada masyarakat selaku yang menerima layanan sehingga menimbulkan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga Pemerintah harus terus menerus memberikan pelayanan yang bertanggungjawab dan optimal kepada masyarakat.

Pemerintah melalui Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara telah mengatur sepuluh prinsip dalam pelayanan umum Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab (Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara 2003). Adanya tuntutan kepada Pemerintah untuk terus memperbaiki pelayanan publik terus dilakukan oleh semua pihak. Permasalahan

yang kompleks dalam penyelenggaraan Kinerja Akuntabilitas Pelayanan Publik perlu melibatkan seluruh pemangku kepentingan dengan memanfaatkan sumber daya sehingga berjalan secara efektif dan efisien (Rulinawaty Kasmad, Lukman Samboteng, Sofjan Aripin, M Rachmat Kasmad, Ridho Harta, Ani Susanti 2021). Diperlukan waktu yang cukup lama dan panjang serta adanya kemauan dari Pemerintah untuk dapat mengubah sikap dan juga orientasinya untuk mewujudkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Sejalan dengan pandangan di atas maka untuk mengukur kualitas pelayanan publik maka menurut Zeithaml 1990 dalam buku Kualitas Pelayanan Publik oleh (Hardiyansyah 2018) menyatakan bahwa terdapat variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yakni *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Emptay*. Dalam rangka mendukung reformasi administrasi di lingkungan BPOM, kualitas pelayanan publik atas lima variabel tersebut penting untuk ditingkatkan sehingga menciptakan kehadiran nilai baru pelayanan publik bagi aparatur sipil negara, masyarakat, lembaga dan proses publik (Mudrikah and Dharma 2021). Selain itu, hal yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain keramahan petugas pemberi layanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan (Rohman and Santrian Hanafi n.d.; Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020). Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik juga ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan (masyarakat) (Solechan 2019). Tata kelola partisipatif meyakini bahwa masyarakat dapat memberikan kontribusi yang berharga terhadap tata kelola (Rulinawaty, Sofjan Aripin, Andriyansah 2023). Salah satu contoh inovasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah Mal Pelayanan Publik yang menunjukkan wajah baru birokrasi dengan mengadopsi konsep *new public service* (Umam 2020).

## **RUMUSAN PERMASALAHAN**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan maka identifikasi masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan;
- 2) Apa saja faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan Penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan
- 2) Untuk mengetahui apa saja yang perlu ditingkatkan agar pelaku usaha merasa puas terhadap pelayanan penyelenggaraan kegiatan SKI Pangan Olahan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Hayat (2017) menyatakan bahwa “Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan Pemerintah”. Selain itu bentuk pelayanan publik dijadikan sebuah indikator yang sangat penting dalam kinerja Pemerintah baik ditingkat pusat ataupun daerah. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah adalah salah satu bentuk perwujudan dari fungsi dari Aparatur Negara yang mengabdikan kepada Masyarakat dan juga mensejahterakan masyarakat. Pelaksanaan nyata dari pelayanan publik adalah melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Hayat, 2017).

Pelayanan publik menurut Lewis Gilman pada Buku Manajemen Pelayanan Publik (Hayat 2017:21) menyatakan bahwa “Pelayanan Publik adalah sebuah kepercayaan”. Pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan secara tanggungjawab sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan dan didalam pemberian pelayanan publik juga harus penuh dengan profesional, akuntabilitas dan optimal (Hayat, 2017). Menurut Indri dan Hayat (2017:22) menyatakan bahwa “optimalisasi yang dimaksud adalah pemberian pelayanan publik secara profesional dan juga berkualitas sehingga memiliki implikasi yang positif terhadap kepuasan masyarakat” (Hayat, 2017).

### **Prinsip pelayanan publik**

Pada pelaksanaannya, Pemerintah telah menetapkan prinsip dari pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik akan memiliki kejelasan-kejelasan tentang seluruh pelayanan publik. Pemerintah melalui Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara telah mengatur sepuluh prinsip dalam pelayanan umum Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan penjelasan sebagai berikut (Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003), yakni:

- a. Kesederhanaan, dimana prosedur pelaksanaan pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan oleh semua pihak;
- b. Kejelasan, dimana seluruh pelaksanaan pelayanan publik baik dari sisi persyaratan administrasi dan juga rincian biaya harus memiliki kejelasan;
- c. Kepastian waktu dimana pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan dalam kurun waktu yang singkat
- d. Akurasi dimana produk atau jenis pelayanan yang diterima oleh masyarakat tepat, benar dan sah;
- e. Keamanan dimana proses penyelenggaraan pelayanan publik masing-masing pihak memiliki rasa aman dan juga kepastian hukum;
- f. Tanggungjawab dimana adanya pihak yang ditunjuk untuk bertanggungjawab dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana dimana pelaksanaan pelayanan publik

- seluruh dukungan perangkat dan peralatan harus tersedia secara memadai;
- h. Kemudahan akses dimana tempat dan lokasi terjadi penyelenggaraan pelayanan publik dapat dengan mudah ditemukan oleh masyarakat;
  - i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan adalah hal utama yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik yakni pemerintah dan masyarakat
  - j. Kenyamanan, dimana lingkungan pelayanan publik harus tertib, teratur dan juga nyaman.

Dalam pelaksanaan pedoman pelayanan diatas tidaklah mudah, dibutuhkan dukungan SDM dari pemberi layanan yakni Pemerintah dan juga adanya komitmen dari seluruh pihak untuk terus mengupayakan kualitas pelayanan publik yang maksimal. Dengan demikian bila penyelenggaraan pelayanan publik memegang teguh seluruh prinsip pelayanan publik sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah maka pelayanan publik yang sejatinya sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat terlaksana dengan baik.

#### **Permasalahan Pelayanan Publik**

Pemerintah sudah memuat tujuan dan fungsi dari Pelayanan Publik sebagai acuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Sofian dalam buku Manajemen Pelayanan Publik yang ditulis oleh (Hayat, 2017) menyatakan bahwa “terdapat empat kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yakni Politik, lemahnya penggunaan teknologi, rekrutmen pegawai dan yang terakhir adalah *reward* dan *punishment*”.

Adanya tuntutan kepada Pemerintah untuk terus memperbaiki pelayanan publik terus dilakukan oleh semua pihak. Diperlukan waktu yang cukup lama dan panjang serta adanya kemandirian dari Pemerintah untuk dapat mengubah sikap

dan juga orientasinya untuk mewujudkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Hayat (2017:56) menyatakan bahwa “untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas dari permasalahan maka unsur penting yang harus dibenahi adalah kompetensi Sumber Daya Manusia dan juga memiliki perilaku yang baik”.

Menurut Albertch dan Zemke dalam Jurnal Abdul Mahsyar (2011) menyatakan bahwa “permasalahan utama dari pelayanan publik pada saat sekarang ini di Indonesia yakni berkaitan dengan pelayanan itu sendiri”. Salah satu kelemahan pelayanan publik yang sering muncul adalah pemberi layanan kurang responsive, pemberi layanan kurang informatif, kurangnya koordinasi antara pemberi layanan dengan yang menerima layanan dan kurangnya rasa ingin mendengar keluhan ataupun aspirasi masyarakat.

#### **METODE**

Metode penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif akan memberikan pandangan yang lebih mendalam terhadap fenomena yang dikaji dengan cara yang lebih mendalam dan lebih mendetail. Untuk menghasilkan suatu penelitian yang baik, maka dibutuhkan pengumpulan data yang akurat dan juga lengkap. Menurut Bennet & Elman (Bennett and Elman 2008) yang ditulis pada buku Metodologi Penelitian (Sahir 2022) berpendapat bahwa “metode penelitian kualitatif memiliki keunggulan pengembangan internal dengan menggunakan konsep yang valid dan benar”. Sumber informasi yang akan digunakan dalam metode penelitian kualitatif adalah informasi data primer dan data sekunder. Menurut Wahidmurni dalam Jurnal Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif (Adlini et al. 2022) berpendapat bahwa “pengertian dari Sumber data Primer adalah pengambilan informasi yang didapat langsung/sumber pertama, sedangkan Sumber data Sekunder adalah data yang didapat dari penyajian pihak lain”. Adapun

prosedur pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Zuchri dalam buku *Metode Penelitian Kualitatif* (Zuchri Abdussamad 2021) yang berpendapat bahwa “kegiatan wawancara memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pandangan seseorang tentang yang diteliti”.

Informan pada penelitian ini adalah Kepala BPOM selaku pihak yang dianggap sebagai pihak yang bertanggungjawab atas seluruh kegiatan pelaksanaan pada BPOM, Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan BPOM selaku pihak yang secara langsung berkaitan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik SKI Pangan Olahan, Ketua Pokja Penguatan Kualitas Pelayanan Publik pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, Pelaku usaha selaku yang berhubungan secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik SKI Pangan Olahan.

Analisa atas metode penelitian kualitatif dilakukan sejak awal peneliti turun lapangan untuk mendapatkan informasi data penelitian. Setelah seluruh data dan informasi telah didapatkan maka tahap selanjutnya adalah melakukan penafsiran data dengan cara melakukan konfirmasi, menyambungkan dan membandingkan satu dengan yang lain. Pada penelitian ini maka metode deskriptif dianggap yang paling tepat untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Peneliti melakukan pengumpulan peraturan terkait dan dokumen Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (BPOM 2022, 2023) dan menjadikannya sebagai tahapan awal pengumpulan data dan menghasilkan *fishbone* diagram. Tahap berikutnya adalah melakukan perumusan masalah dengan menggabungkan *Fishbone* diagram dengan peraturan terkait dan dokumen Hasil Survey Kepuasan masyarakat untuk menghasilkan pertanyaan penelitian. Dari pertanyaan penelitian, jurnal penelitian, buku referensi dan juga penelitian terdahulu maka peneliti

melakukan pelaksanaan tinjauan pustaka untuk menghasilkan kerangka teoritis. Kerangka teoritis ini akan menjadi dasar dalam penyusunan dimensi kualitas pelayanan publik. Tahap akhir adalah melakukan dokumentasi studi dokumen, wawancara dan observasi untuk menghasilkan hasil pengolahan data wawancara dan juga hasil observasi serta kesimpulan saran.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran kinerja pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan dapat dilakukan dengan analisis kualitas pelayanan publik pengajuan Surat Keterangan Impor berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh ahli yakni *Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty*. Hasil penelitian dijabarkan berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi dan seluruhnya didokumentasikan di ruang pelayanan publik Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian dan pembahasannya dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Dimensi *Tangibel*

Dimensi tangibel merupakan penampilan fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan (Mulyawan 2016). Untuk mengukur dimensi tangible dalam upaya analisis kualitas pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan dapat diukur melalui indikator Kenyamanan Ruang Pelayanan SKI Pangan Olahan, Penampilan Petugas Pelayanan Dalam Melayani Pelaku Usaha, Penggunaan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Dalam Melaksanakan Pelayanan, Kemudahan dalam Proses Pelayanan.

Terdapat lima indikator pertanyaan pada dimensi Tangibel yakni “Keadaan gedung dan ruang penyelenggaraan

pelayanan SKI Pangan Olahan, penampilan petugas dalam melayani pelaku usaha sebagai pemohon SKI Pangan Olahan, Penggunaan alat bantu dalam proses penyelenggaraan pelaku usaha, Kedisiplinan petugas penyelenggara pelayanan publik dan Kemudahan dalam proses pelayanan SKI Pangan Olahan”.

Berdasarkan hasil penelitian maka dimensi tangible dapat disimpulkan baik.

2. Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha yang sudah dijanjikan dengan segera dan juga memuaskan. Dalam mengukur dimensi ini pada penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelaku usaha yang mengajukan permohonan SKI Pangan Olahan dapat diukur melalui indikator Kecermatan Petugas Pelayanan Dalam Melayani Pelaku Usaha, Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas, Petugas Pelayanan Mampu Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan.

Terdapat tiga indikator pertanyaan pada dimensi *reliability* yakni “Kecermatan petugas dalam melayani pelaku usaha, memiliki dokumen standar pelayanan dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian maka dimensi *reliability* dapat disimpulkan baik.

3. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah sebuah sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan sehingga mampu menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan dan yang telah dijanjikan oleh petugas kepada pelaku usaha. Untuk mengukur dimensi *responsiveness* dalam berupa analisa kualitas pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan Peredaran

Pangan Olahan dapat diukur melalui indikator Merespons Setiap Pelaku Usaha Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan, Petugas Pelayanan Melakukan Pelayanan dengan Cepat, Petugas Pelayanan Menyelesaikan Layanan Tepat Waktu, Semua Keluhan Pelanggan Direspons Oleh Petugas.

Terdapat empat indikator pertanyaan pada dimensi *Responsiveness* yakni “Merespons setiap pelaku usaha yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas layanan melakukan pelayanan publik dengan cepat, petugas layanan menyelesaikan proses penyelenggaraan layanan publik tepat waktu dan semua keluhan pelaku usaha direspons oleh petugas layanan”.

Hasil konfirmasi kepada Petugas Pelayanan Direktorat Peredaran Pangan Olahan diketahui pada tahun 2022 terdapat pengajuan SKI Pangan Olahan sebanyak 55.732, dari jumlah tersebut sebanyak 4.842 (8,69%) dinyatakan melebihi waktu (SLA = 6 jam) dan ada semester I tahun 2023 terdapat pengajuan SKI Pangan Olahan sebanyak 26.266, dari jumlah tersebut sebanyak 3.171 (12,07%) dinyatakan melebihi waktu (SLA= 6 jam)

Dengan demikian masih terdapat pengajuan SKI Pangan Olahan yang melebihi waktu, baik di Tahun 2022 dan juga semester 1 tahun 2023. Dan indikator Petugas layanan menyelesaikan proses penyelenggaraan layanan publik tepat waktu, disimpulkan masih belum baik

4. Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* adalah sebuah upaya perlindungan yang diberikan untuk pelaku usaha terhadap risiko dan apabila risiko tersebut terjadi maka akan mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya analisa kualitas pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan dapat diukur melalui indikator: adanya Jaminan Waktu

Dalam Proses Pelayanan, memberikan Jaminan Biaya Pelayanan Sesuai dengan Ketentuan.

Terdapat dua indikator pertanyaan pada dimensi *Assurance* yakni “Sdanya jaminan tepat waktu dalam proses penyelenggaraan layanan SKI Pangan Olahan dan adanya jaminan kepastian biaya dalam pelayanan”.

Berdasarkan hal tersebut, maka dua indikator yang digunakan dalam pengukuran dimensi *Assurance* disimpulkan baik.

#### 5. Dimensi *Empaty*

Dimensi *Empaty* adalah adanya perhatian yang dilaksanakan pribadi/individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai seorang yang menggunakan layanan. Untuk mengukur dimensi *Empaty* dalam analisa kualitas pelayan publik di Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan dapat diukur melalui indikator: Informasi Tentang Pelayanan Mudah Diakses, Petugas Layanan Melayani Pelaku Usaha Dengan Ramah Dan Sopan, Petugas Layanan Mendahulukan Kepentingan Pelaku Usaha, Pelayanan Yang Diberikan Tidak Diskriminatif.

Terdapat empat indikator pertanyaan pada dimensi *Empaty* yakni “Kemudahan mendapatkan informasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik, petugas layanan melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas layanan mendahulukan kepentingan pelaku usaha dan tidak diskriminatif”.

Berdasarkan hasil penelitian, maka empat indikator yang digunakan dalam pengukuran dimensi *Empaty* disimpulkan baik.

### KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Direktorat

Pengawasan Peredaran Pangan Olahan dan untuk mengetahui apa saja yang perlu ditingkatkan agar pelaku usaha merasa puas terhadap pelayanan penyelenggaraan kegiatan SKI Pangan Olahan. Indikator-indikator telah diidentifikasi sehingga dapat diketahui indikator mana yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Penelitian ini melakukan wawancara kepada pihak Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan dan juga kepada pelaku usaha yang melakukan kegiatan impor pangan. Hasil wawancara kepada semua pihak akan dokumentasikan dan juga dilakukan penelitian secara langsung.

Kualitas pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan dipengaruhi oleh kualitas pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Resposiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* berdasarkan seluruh indikator yang termasuk didalamnya. Dalam perbaikan kualitas pelayanan ke depannya pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Khususnya Permohonan Surat keterangan Impor maka perlu dilakukan perbaikan terhadap Dimensi *Resposiveness* yakni terkait dengan “Petugas layanan menyelesaikan proses penyelenggaraan layanan tepat waktu”.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, beberapa saran yang dapat direkomendasikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Khususnya Permohonan Surat keterangan Impor Pangan Olahan adalah sebagai berikut:

- 1) Agar dilakukan pemberian informasi dan edukasi kepada pelaku usaha untuk memberikan dan mengupload kelengkapan dokumen permohonan SKI Pangan Olahan dengan benar, sehingga surat rekomendasi SKI Pangan Olahan segera diterbitkan oleh Direktorat Pengawasan Peredaran pangan Olahan;

- 2) Perlu dilakukan penambahan petugas pelayanan publik agar seluruh permohonan SKI Pangan Olahan dari Pelaku Usaha dapat dengan segera ditindaklanjuti.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, Miza Nina, Anisya Hanifa Dinda, Sarah Yulinda, Octavia Chotimah, and Sauda Julia Merliyana. 2022. "Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka." *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 6(1):974–80. doi: 10.33487/edumaspul.v6i1.3394.
- Arifin, Ridwan, and Intan Nurkumalawati. 2020. "Kebijakan Pemeriksaan Keimigrasian Di Indonesia: Bentuk Pelayanan Publik Dan Profesionalisme Petugas Imigrasi (Immigration Control Policy in Indonesia: Public Service Delivery and Professionalism of Immigration Officers)." *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 14(2):243.
- Bennett, Andrew, and Colin Elman. 2008. "Qualitative Research: Recent Developments in Case Study Methods." *Annual Review of Political Science* 9. doi: 10.1146/annurev.polisci.8.082103.104918.
- Bisri, Mashur Hasan, and Bramantyo Tri Asmoro. 2019. "Etika Pelayanan Publik Di Indonesia." *Journal of Governance Innovation* 1(1):59–76. doi: 10.36636/jogiv.v1i1.298.
- BPOM. 2022. *Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2021*.
- BPOM. 2023. *Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022*.
- Dewi, Diana Setiyo, and Tiur Nurlini Wenang Tobing. 2021. "OPTIMALISASI PENYELENGGARAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MASA PERUBAHAN MELAWAN COVID-19 DI INDONESIA." *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research* 5(1):210. doi: 10.52362/jisamar.v5i1.362.
- Doramia Lumbanraja, Anggita. 2020. "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Pada New Normal Dan Reformasi Regulasi Birokrasi." *Administrative Law and Governance Journal* 3(2):220–31. doi: 10.14710/alj.v3i2.220-231.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Indonesia, Pemerintah. 2009. "Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." *Journal of Human Development* 6(1):1–22.
- Kasmad, Rulinawaty, Lukman Samboteng, and Abdul Mahsyar. 2019. "The Unwise Policy Of Community Based-Organisation: Can It Empower Them? Implementation Network Of Food Diversification In Indonesia." *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales* 22(Facultad Experimental de Ciencias):1233–54.
- Maryam, Neneng Siti. 2016. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." VI(1):1–18.
- Maulidah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik - Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tanggal 10 Juli 2003*.
- Mudrikah, Eny Diana, and Alexander Arie Sanata Dharma. 2021. "Loka Pengawas Obat Dan Makanan: Transformasi New Public Service Dalam Reformasi Administrasi BPOM." *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan* 12(1):1–13. doi: 10.23960/administratio.v12i1.203.
- Mulyawan, Dr. Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Vol. 11.

- Cetakan I., edited by W. Gunawan. Unpad Press.
- Ni Made Dwi Frida Sandrayani, Agus Joko Purwanto, Rulinawaty. 2020. "Pengaruh E-Government Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jembrana." *Journal of Industrial Engineering Management* 6(2):11–20.
- Putri, Oleh .:, and Robiatul Adawiyah. 2018. "Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi." *Jurnal Politico* 2.
- Rajagukguk, Kadir Johnson, Rulinawaty Rulinawaty, and Faizal Madya. 2022. "Strategi Pengembangan Empat Pilar Kebangsaan Terhadap Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dan Generasi Bangsa Indonesia Di Provinsi Sumatera Utara." *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya* 8(3):773. doi: 10.32884/ideas.v8i3.927.
- Rohman, Abd, and Yayang Santrian Hanafi. n.d. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik."
- Rowena, Janny, Fuji Rahayu Wilujeng, and Glisina Dwinoor Rembulan. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik Di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara." *Jiems (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)* 13(1):27–34. doi: 10.30813/jiems.v13i1.2083.
- Rulinawaty, Lukman Samboteng, Sofjan Arifin, Hasanuddin. 2020. "Crafting Agile Bureaucracy: Transforming Work Ethics of Civil Servants and Organisational Culture of Bureaucracy in Indonesia." *International Journal of Innovation, Creativity and Change. Www.Ijicc.Net* 12(11):692–714.
- Rulinawaty, Sofjan Aripin, Andriyansah, Lukman Samboteng. 2023. "Participatory Governance Capacity Building: The Missing Link of Poverty Eradication in Food Diversification Policies in Indonesia." *Electronic Government, an International Journal* 19(2):202–20.
- Rulinawaty, Sofjan Aripin, and Lukman Samboteng. 2020. "Leading Agile Organization Can Indonesian Bureaucracy Become Agile?" *Talent Development & Excellence* 12(3s):330–38.
- Rulinawaty, Dkk. 2024. *Kompleksitas Dan Dinamika Birokrasi Di Indonesia*. EP-cet.1. edited by A. Rachmad. Karanganyar: CV. Literakata Karya Indonesia, 2024.
- Rulinawaty Kasmad, Lukman Samboteng, Sofjan Aripin, M Rachmat Kasmad, Ridho Harta, Ani Susanti, Syarif Fadillah. 2021. "Accountability Performance Public Service : Community Based Organization Solution for Base Public Service." *536(Icsteir 2020):238–43*.
- Sahir, Syafrida Hafni. 2022. *Metodologi Penelitian*. Cetakan I., Medan: PENERBIT KBM INDONESIA.
- Solechan, Solechan. 2019. "Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik." *Administrative Law and Governance Journal* 2(4):686–96. doi: 10.14710/alj.v2i4.686-696.
- Umam, Ukrimatul. 2020. *Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik*. Vol. 4.
- Zuchri Abdussamad. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*.