BADAN POM
Balai POM di Mamuju

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TW III 2024

BALAI POM DI MAMUJU

NO Gratifikasi

mamuju.pom.go.id

Jl. Poros Mamuju - Kalukku KM 13
Bambu, Kab. Mamuju

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI POM DI MAMUJU TRIWULAN III TAHUN 2024

I. Pendahuluan

I.1 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas–asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan berdasarkan ketentuan di bawah ini :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35 :
   a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
   b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
      1) Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang- undangan
      2) Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang- undangan
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM.

I.2 Tujuan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

I.3 Sasaran Pelaksanaan

a. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di BPOM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
c. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

I.4 Manfaat yang Diharapkan

Dengan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahuinya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Mamuju.
2. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Badan POM sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM pada klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan.
4. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
5. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Diketahuinya kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan Balai POM di Mamuju.
7. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Mamuju.

II. Teknik Pelaksanaan

II.1 Kuesioner

A. Bentuk Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi 4 (empat) bagian yaitu:

a. Bagian I, berisi data responden meliputi nama, umur, jenis kelamin, nomor handphone, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, nama instansi/perusahaan

b. Bagian II, berisi jenis pelayanan yang diterima dan persentase tahapan penyelesaian layanan.
c. Bagian III A, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan. Bagian III B, berisi pertanyaan terkait persepsi penerima layanan atau responden terhadap perilaku anti korupsi petugas layanan publik, namun tidak dibahas dalam laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini.
d. Bagian IV, berisi kolom untuk menuliskan saran/masukan.

B. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2024, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM Pusat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta diintegrasikan dengan Survei Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, terdiri dari 11 (sebelas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 6 (enam) pertanyaan terkait persepsi anti korupsi. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden. Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

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 prasa- rana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Bentuk Jawaban

Pertanyaan survei berupa berupa soal pilihan ganda (A, B, C, D, E, F), responden diminta menjawab pertanyaan survei dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan.

Tabel 1. Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban

Pilihan Jawaban	Nilai Persepsi Jawaban
A	1
B	2
C	3
D	4
E	5
F	6

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa saran/masukan, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

II.2 Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, di antaranya :

a. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

b. Perhitungan Nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang\ (N) = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X}$$

$$SKM = \left[\frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ Yang\ Terisi} \times Nilai\ Penimbang\right] \times 25$$

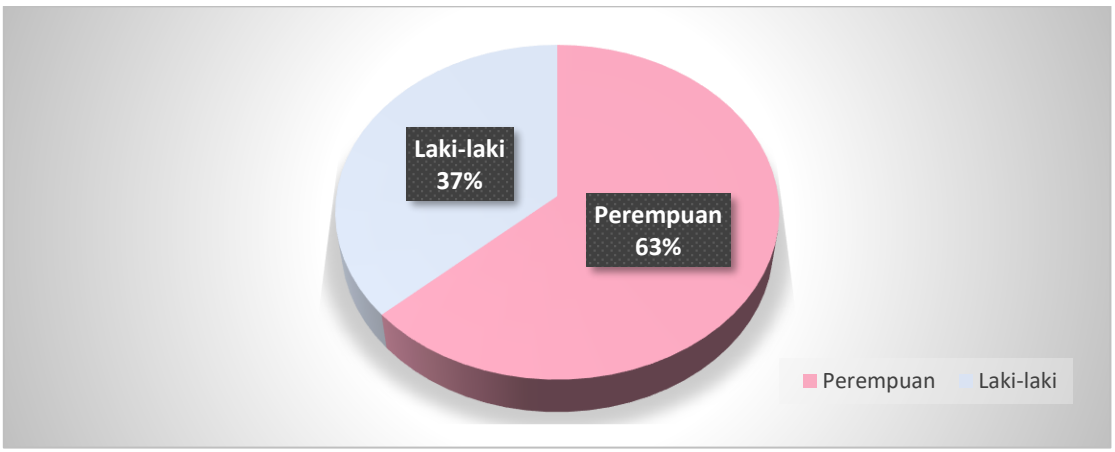
Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

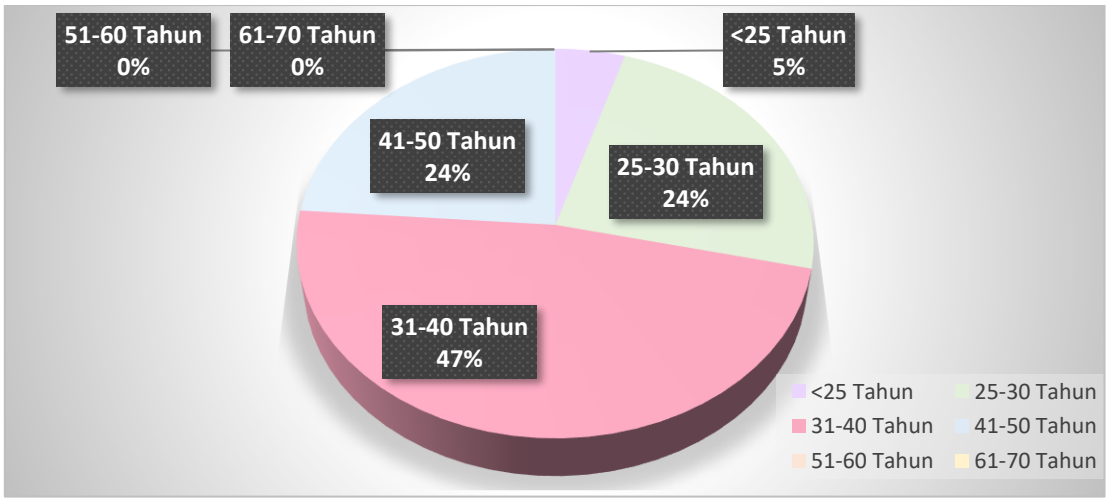
Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

III. Hasil Pelaksanaan Survey

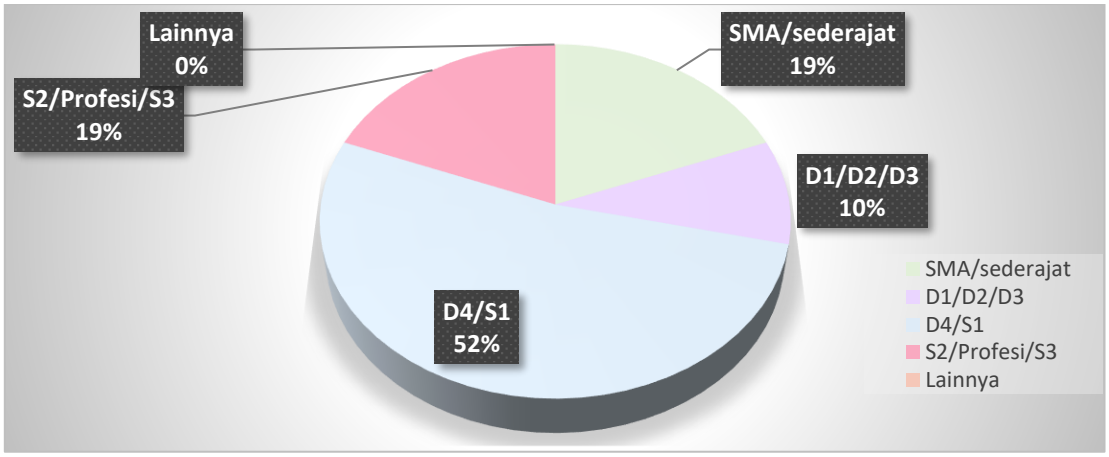
Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 di Balai POM Mamuju dengan jumlah responden yang mengisi survey secara keseluruhan sebanyak 21 responden. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.



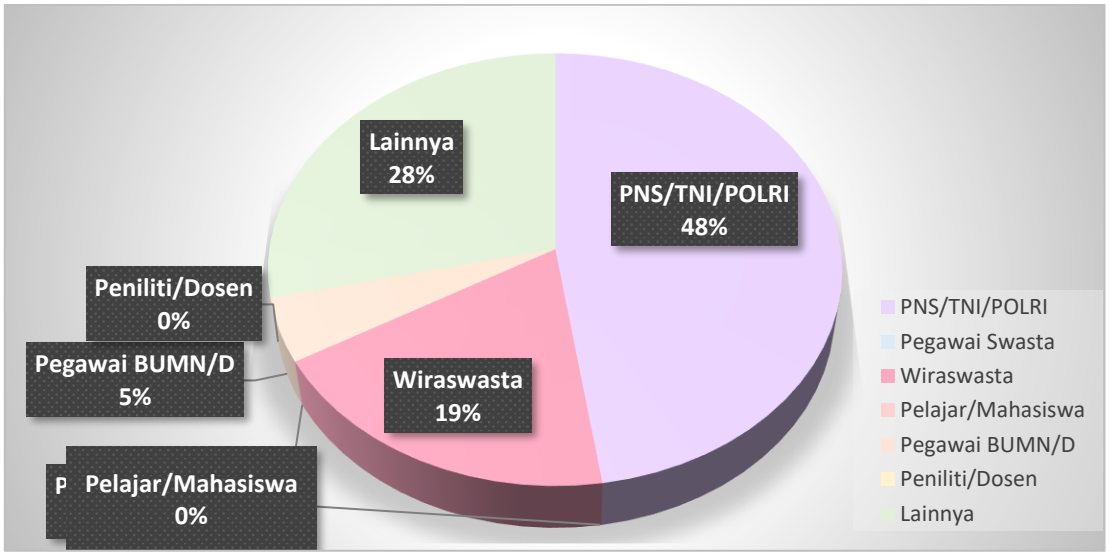
Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM Mamuju



Gambar 2. Profil Kelompok Usia Responden Balai POM Mamuju

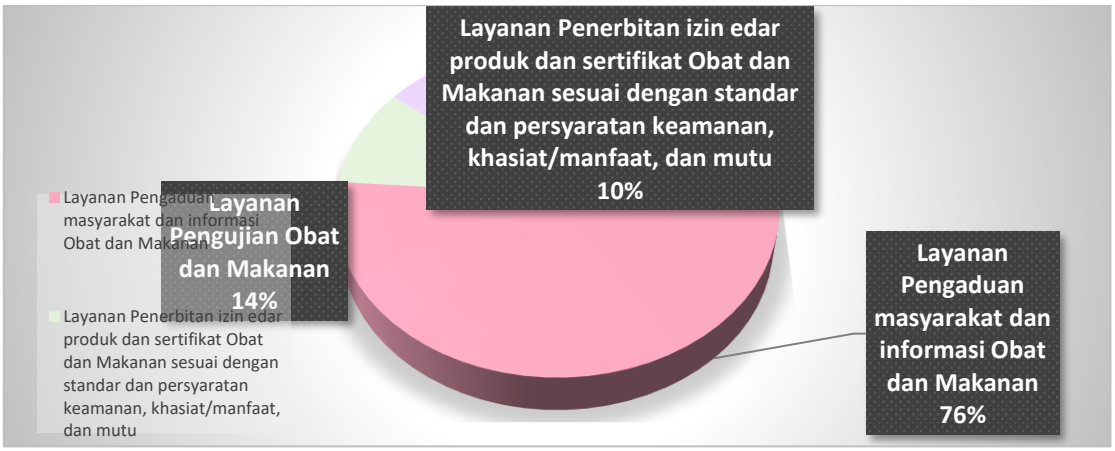


Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Terakhir Responden Balai POM Mamuju



Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai POM Mamuju

Jenis Pelayanan yang disurvey dari 21 responden adalah 2 (dua) Layanan Penerbitan izin edar produk dan sertifikat Obat dan Makanan sesuai dengan standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu, 3 (tiga) Layanan Pengujian Obat dan Makanan dan 16 (enam belas) Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan.



Gambar 5. Profil Jenis Pelayanan yang disurvey oleh Responden Balai POM Mamuju pada TW II 2024

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 di Balai POM Mamuju dilakukan terhadap penerima Layanan Balai POM di Mamuju. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dari 21 responden terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **96.96 (Sembilan Enam Koma Sembilan Enam).** Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Balai POM di Mamuju mendapat kategori **A (Sangat Baik)**.

Hasil Penilaian Survei Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Balai POM di Mamuju pada Triwulan III Tahun 2024 dapat dilihat pada **tabel 3.**

Tabel 3. Nilai SKM per unsur layanan pada Balai POM di Mamuju Triwulan III Tahun 2024

Unsur	Deskripsi	Hasil
U1	Persyaratan Pelayanan	95,24
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	93,92
U3	Waktu Pelayanan	95,24
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	94,44
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	94,44
U6	Kompetensi Petugas	95,24
U7	Perilaku Petugas	94,44
U8	Penanganan Pengaduan	93,65
U9	Sarana dan Prasarana	93,65
Total		**94,47**

Keterangan :

	:	Mutu Pelayanan A (Sangat Baik : 88,31 – 100)
	:	Mutu Pelayanan B (Baik : 76,61 – 88,3)
	:	Mutu Pelayanan C (Kurang Baik : 65,00 – 76,60)
	:	Mutu Pelayanan D (Tidak Baik : 25,00 – 64,99)

Seperti yang terlihat pada tabel diatas, nilai survey kepuasan masyarakat pada setiap unsur adalah lebih besar dari 90.00 yang mana dikategorikan sebagai mutu pelayanan A atau kategori sangat baik. Dimana unsur dengan nilai terendah adalah U8 (93,65) Penanganan Pengaduan dan U9 (93,65) yaitu Sarana dan Prasarana yang artinya pada triwulan selanjutnya perlu dilakukan untuk melakukan refreshment materi terkait penanangan pengaduan dan perbaikan sarana dan prasarana pada ruang pelayanan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa telah Layanan publik di Balai POM di Mamuju dari semua segi unsur pelayanan sudah cukup baik dan telah dirasakan oleh masyarakat atau penerima layanan Balai POM di Mamuju.

IV. Saran dan Masukan Responden

NO	Saran / Masukan
1	trimakasih pelayanan Bpom mamuju yg gercep ramah dan cekatan
2	Pelayanan nya tetap dan sering kunjungan ke tempat produksi
3	Saran kepada petugas untuk menjalani peraturan instansi yg ada agar tetap baik seperti sekarang
4	Terimakasih atas informasinya yang jelas
5	Terimakasih
6	Terima kasih infonya 🙏
7	Terimakasih
8	Excellent
9	Pertahankan
10	mutu dan kualitas layanan tetap dipertahankan!
11	Puas dengan Pelayanananya
12	baik, sudah mantap
13	baik, sudah sesuai SOP
14	Sudah sangat bagus pelayanan petugasnya semoga tetap dipertahankan

V. Penutup

V.1 Kesimpulan

Nilai SKM Balai POM di Mamuju Triwulan III (Jul-Sep) 2024 adalah sebesar 94,47 Mutu Pelayanan A, Kategori **Sangat Baik.**

V.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survey diatas serta saran dan masukan dari responden, pada Triwulan Selanjutnya perlu dilakukan beberapa perbaikan dan perubahan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan responden sebagai berikut:

NO	Rekomendasi dan/atau yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan Perbaikan Sarana dan Prasarana pada Ruang Pelayanan	TW IV 2024
2	Penanganan Pengaduan	*Refreshment* materi terkait penanangan pengaduan	TW IV 2024

Berdasarkan hasil survey diatas juga tidak ditemukan adanya keluhan dari responden, serta saran dan masukan dari responden seluruhnya bersifat apresiasi atas layanan yang diberikan.

Demikian laporan hasil evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Balai POM di Mamuju pada Triwulan III Tahun 2024.

Mamuju, 30 September 2024
Disusun Oleh,

Syarfina Safirahidzni, S.Si., Apt.
NIP. 19950426 201903 2 006