LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BULAN MARET TAHUN 2023

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MEDAN

MARET 2023

PENDAHULUAN

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; dan
      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 Penyeleng- gara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM.

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.

3. Sasaran Pelaksanaan

1. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

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 Badan POM, baik Pusat maupun Balai.
2. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.
3. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Badan POM sesuai amanat Pasal 35 Undang-Un- dang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Implementasi pelaksanaan Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM pada klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan.
5. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
6. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Diketahuinya kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan Badan POM.
8. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Badan POM dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
9. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

1. Pelaksanaan Survei

a. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) Penetapan Responden

Responden merupakan pelanggan layanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan pada bulan Maret Tahun 2023.

2) Lokasi Survei

Survei dilakukan di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan.

b. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dimulai dari tanggal 01 s.d 31 Maret 2023 dilakukan pada 3 (tiga) jenis layanan. Survei dilakukan melalui metode *online* dengan menginput data dalam link bit.ly/skmbbpommedan.

2. Kuesioner

a. Bentuk Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Kuesioner terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu:

1) **Bagian I** berisi data responden meliputi nama, nama instansi/perusahaan, usia, jenis layanan yang diterima, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan.
2) **Bagian II** berisi pertanyaan tentang pelayanan publik berupa pendapat penerima layanan terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan dan berisi kolom untuk menuliskan saran dan masukan.
3) **Bagian III** berisi pendapat penerima layanan tentang kepuasan terhadap pelayanan publik.

c. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei bulan Maret 2023, kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan tentang unsur pelayanan. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari penerima layanan.

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 penyelnggara 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 pelaksanan 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, pembangun, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

d. Bentuk Jawaban

Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan. Adapun kategori jawaban adalah tidak baik bernilai 1 (satu), kurang baik bernilai 2 (dua), baik bernilai 3 (tiga), dan sangat baik bernilai 4 (empat). Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa saran/masukan, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

3. Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini diantaranya sebagai berikut:

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:

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

$$SKM = \left(\frac{Total\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi}\ x\ Nilai\ penimbang\right)\ x\ 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan masyarakat dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3, 5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

4. Karakteristik Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Besar POM di Medan pada bulan Maret sebanyak 25 orang.

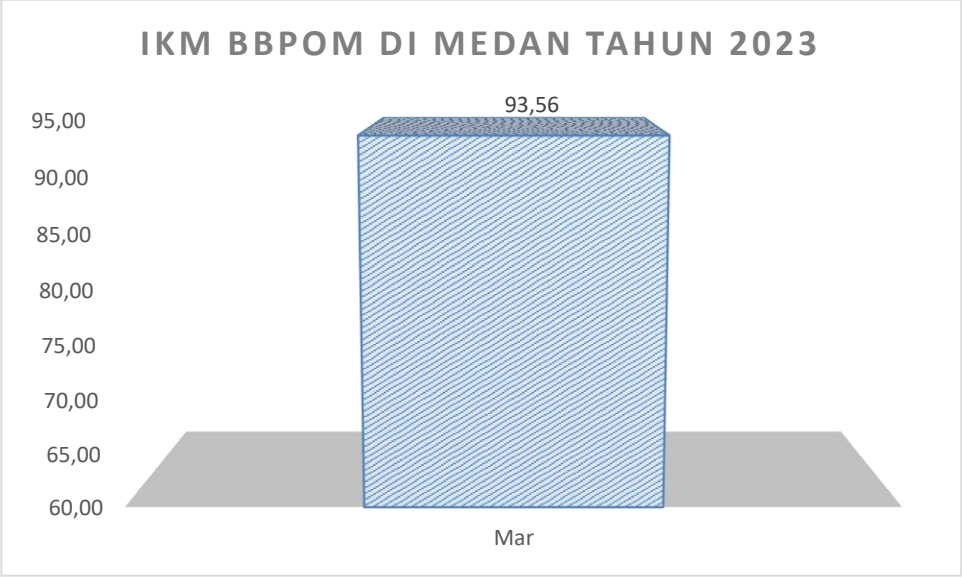
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat bulan Maret Tahun 2023 pada Balai Besar POM di Medan dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Populasi dan Responden Layanan pada Balai Besar POM di Medan bulan Maret Tahun 2023

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden
Pengujian	4	4
SKI/SKE	6	6
Layanan Informasi dan Pengaduan	15	15
Jumlah	**25**	**25**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 25 orang menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik pada bulan Maret sebesar **93,56.** Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Balai Besar POM di Medan mendapat kategori **A (Sangat Baik).**



Gambar 1. Nilai SKM Balai Besar POM di Medan bulan Maret Tahun 2023

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar POM di Medan per unsur dan jenis layanan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai SKM Balai Besar POM di Medan Per Unsur dan Jenis Layanan pada bulan Maret Tahun 2023

Unsur Pelayanan		Jenis Layanan			Hasil
		SKI - SKE	Pengujian	Informasi dan Pengaduan	
U1	Persyaratan Pelayanan	100	87,50	91,67	93,00
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	100	87,50	90,00	92,00
U3	Waktu Pelayanan	100	87,50	93,33	94,00
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100	75,00	96,67	94,00
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	100	81,25	88,33	90,00
U6	Kompetensi Petugas	100	87,50	98,33	97,00
U7	Perilaku Petugas	100	93,75	93,33	95,00
U8	Penanganan Pengaduan	100	87,50	91,67	93,00
U9	Sarana dan Prasarana	100	87,50	93,33	94,00
	Total	**100,00**	**86,11**	**92,96**	**93,56**

Sedangkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pelayanan pada Balai Besar POM di Medan bulan Februari dan Maret 2023 dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Nilai SKM Balai Besar POM di Medan pada bulan Februari dan Maret Tahun 2023

Unsur Pelayanan		Februari	Maret	Naik/ Turun
U1	Persyaratan Pelayanan	92,50	93,00	0,50
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	94,17	92,00	-2,17
U3	Waktu Pelayanan	92,50	94,00	1,50
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	92,50	94,00	1,50
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	90,83	90,00	-0,83
U6	Kompetensi Petugas	95,00	97,00	2,00
U7	Perilaku Petugas	95,83	95,00	-0,83
U8	Penanganan Pengaduan	93,33	93,00	-0,33
U9	Sarana dan Prasarana	92,50	94,00	1,50
	Total	93,24	93,56	0,31

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik, 88,31 – 100,00)

: Mutu Pelayanan B (Baik, 76,61 – 88,30)

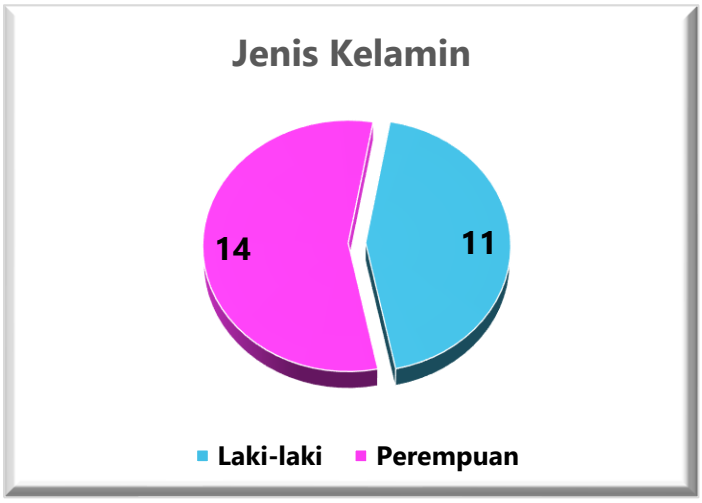
: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik, 65,00 – 76,60)

: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik, 25,00 – 64,99)

Sementara itu untuk profil data responden SKM pada bulan Maret 2023 dapat dicermati sebagai berikut:

1. **Berdasarkan Jenis Kelamin**

   Data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2.

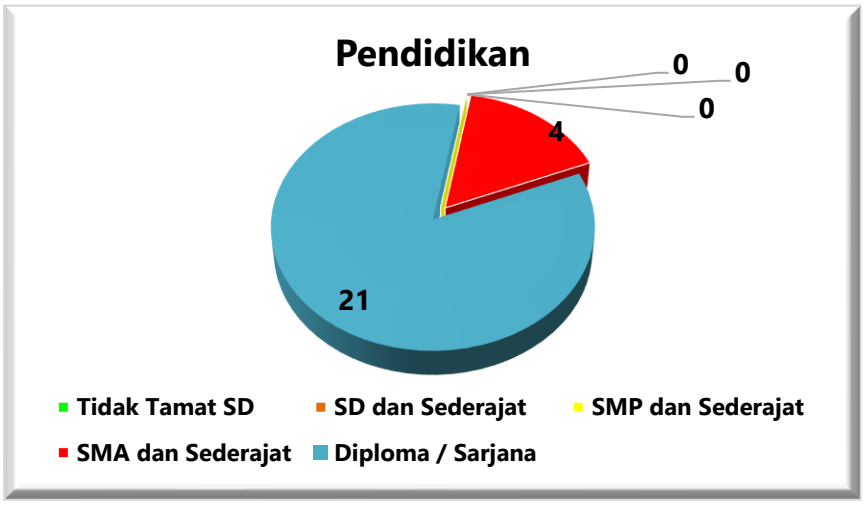


Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data pada Gambar 2, dapat dilihat sebaran data jenis kelamin pengguna layanan sebagian besar adalah perempuan sebanyak 14 orang.

2. **Berdasarkan Pendidikan**

   Data responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Gambar 3.

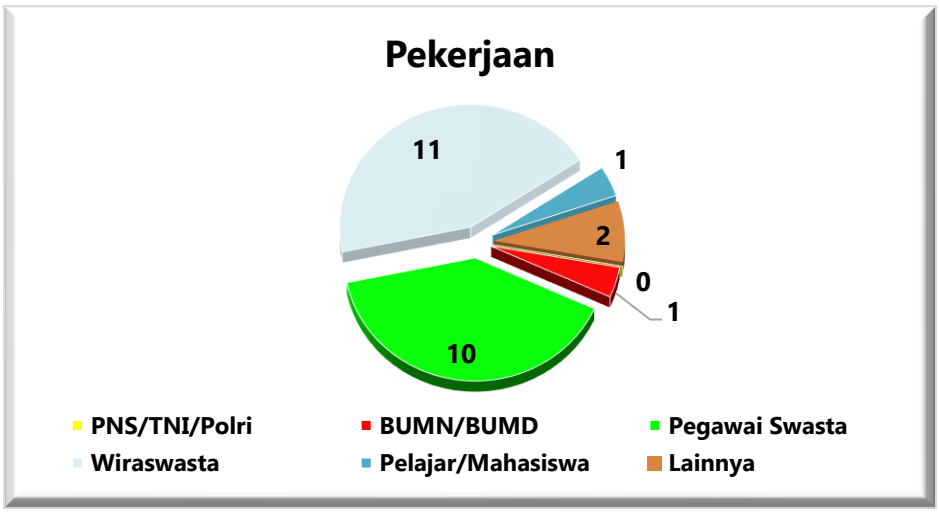


Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data pada Gambar 3, dapat diketahui responden sebagian besar berpendidikan Diploma/Sarjana sebanyak 21 orang.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 4.

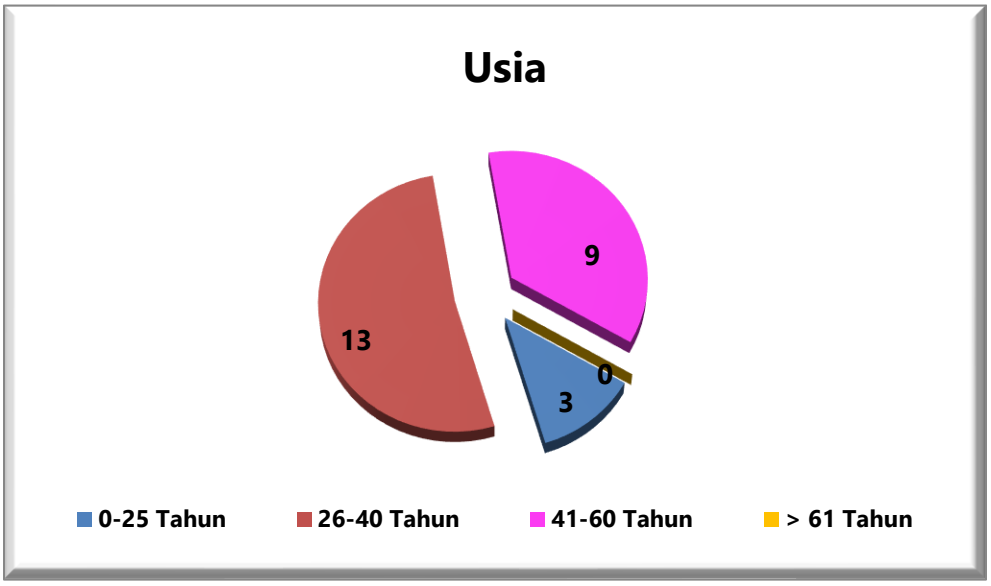


Gambar 4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data pada Gambar 4, dapat diketahui pekerjaan sebagian besar responden adalah Wiraswasta sebanyak 11 orang.

4. Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Data Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data pada Gambar 5, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada dalam kelompok usia 26 – 40 tahun sebanyak 13 orang.

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan diantaranya:

1	Fasilitas pelayanan baik dan petugas ramah
2	Sekarang lebih mudah krn pendaftarannya sudah berbasis aplikasi
3	Bagus. Pertahankan pelayanan yang optimal.
4	LEBIH CEPAT LEBIH BAIK
5	Untuk saat ini playanan terhadap kami sangat baik dan sesuai dengan keluhan
6	Terimakasih banyak sudah melayani dan menjelaskan dengan baik
7	Sangat baik dan sangat membantu. Terima kasih.
8	OK
9	Permudah birokrasi

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Medan pada bulan Maret Tahun 2023 merupakan salah satu tools dalam evaluasi pelayanan publik di lingkungan Balai Besar POM di Medan. Nilai SKM Balai Besar POM di Medan pada bulan Maret Tahun 2023 adalah sebesar **93,56.** Jika dibandingkan dengan Nilai SKM pada bulan Februari Tahun 2023, nilai SKM pada bulan Maret mengalami kenaikan sebesar 0,31.

2. Rekomendasi

Atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Maret Tahun 2023, direkomendasikan pelayanan publik Balai Besar POM di Medan agar:

a. Melakukan upaya peningkatan hasil survei untuk unsur-unsur pelayanan dengan kategori B dan C menjadi kategori A.
b. Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan.

Medan, 31 Maret 2023
Diketahui,
Kepala Balai Besar POM di Medan

Drs. M. Suhendri, Apt.,M.Farm
NIP. 19660214 199603 1 001