LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BULAN NOVEMBER TAHUN 2022

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MEDAN

DESEMBER 2022

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 November Tahun 2022.

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 30 November 2022 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 November 2022, 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 November sebanyak 13 orang.

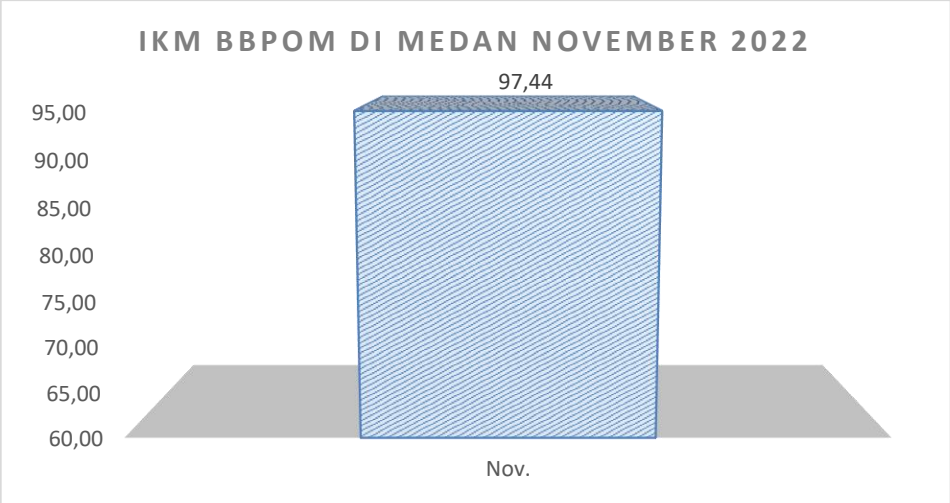
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat bulan November Tahun 2022 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 November Tahun 2022

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden
Pengujian	0	0
SKI/SKE	0	0
Layanan Informasi dan Pengaduan	13	13
Jumlah	**13**	**13**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 13 orang menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik pada bulan November sebesar **97,44.** 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 November Tahun 2022

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 November Tahun 2022

Unsur Pelayanan		Jenis Layanan	Hasil
		Informasi dan Pengaduan	
U1	Persyaratan Pelayanan	96,15	96,15
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	100,00	100,00
U3	Waktu Pelayanan	100,00	100,00
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	86,54	86,54
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	96,15	96,15
U6	Kompetensi Petugas	100,00	100,00
U7	Perilaku Petugas	100,00	100,00
U8	Penanganan Pengaduan	100,00	100,00
U9	Sarana dan Prasarana	98,08	98,08
	Total	**97,44**	**97,44**

Sedangkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pelayanan pada Balai Besar POM di Medan bulan Oktober dan November 2022 dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Nilai SKM Balai Besar POM di Medan pada bulan Oktober dan November Tahun 2022

Unsur Pelayanan		Oktober	November	Naik/ Turun
U1	Persyaratan Pelayanan	88,46	96,15	7,69
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	88,46	100,00	11,54
U3	Waktu Pelayanan	90,38	100,00	9,62
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	96,15	86,54	-9,62
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	88,46	96,15	7,69
U6	Kompetensi Petugas	92,31	100,00	7,69
U7	Perilaku Petugas	94,23	100,00	5,77
U8	Penanganan Pengaduan	90,38	100,00	9,62
U9	Sarana dan Prasarana	90,38	98,08	7,69
	Total	**91,03**	**97,44**	6,41

Keterangan:

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

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

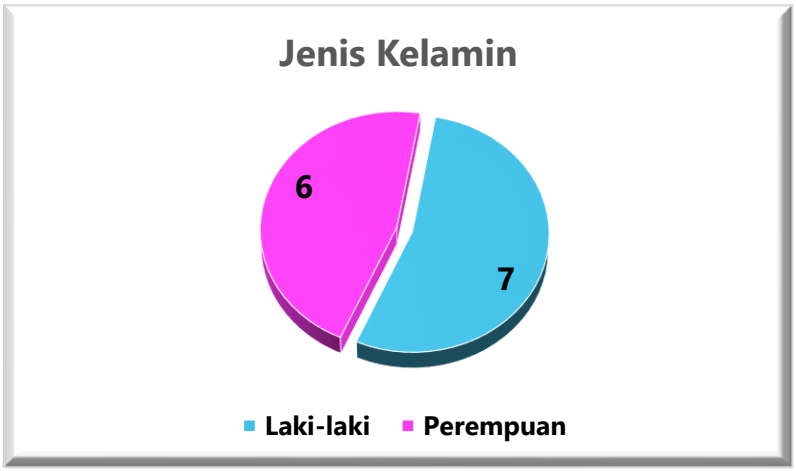
: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik, 65,00 – 76,60)

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

Sementara itu untuk profil data responden SKM pada bulan November 2022 dapat dicermati sebagai berikut:

1. **Berdasarkan Jenis Kelamin**

   Data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2.

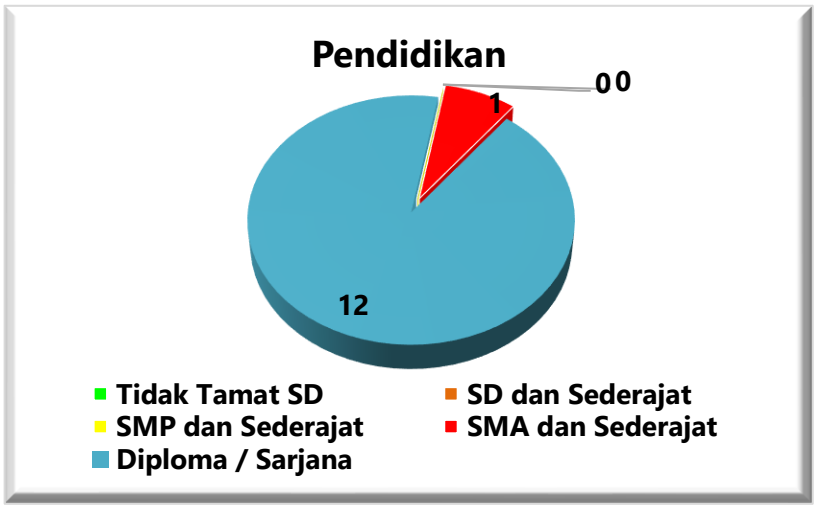


Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data pada Gambar 2, dapat dilihat sebaran data jenis kelamin pengguna layanan sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 7 orang.

2. **Berdasarkan Pendidikan**

   Data responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Gambar 3.

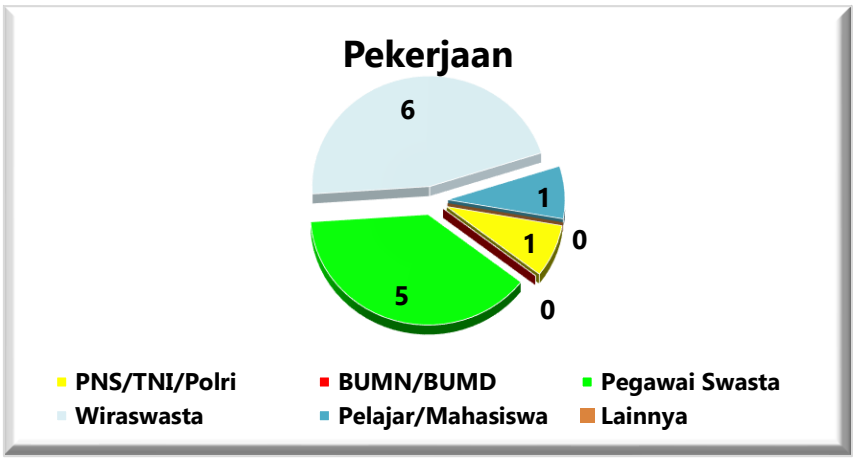


Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data pada Gambar 3, dapat diketahui responden sebagian besar berpendidikan Diploma/Sarjana sebanyak 12 orang.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 4.

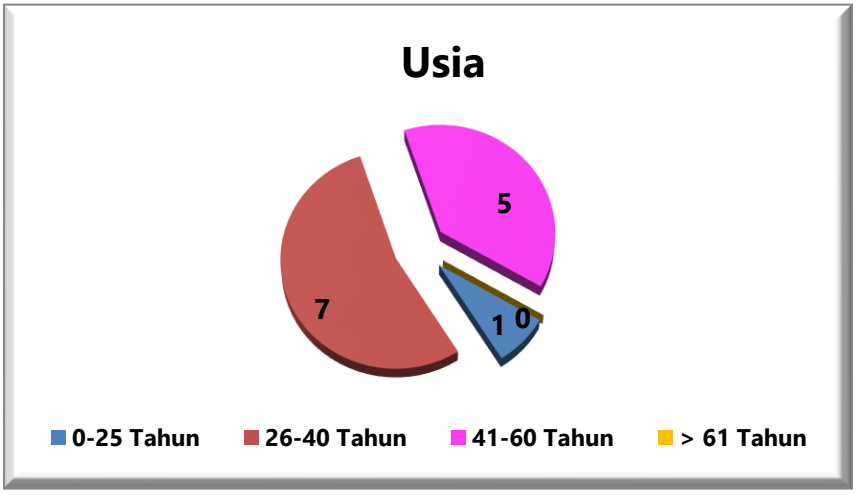


Gambar 4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data pada Gambar 4, dapat diketahui pekerjaan sebagian besar responden adalah Wiraswasta sebanyak 6 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 7 orang.

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

1	Sudah sangat baik, utk layanan non tatap muka, agar lebih cepat meresponnya
2	Fasilitas Wifi Agar lebih diperhatikan akses signalnya
3	Jaringan Wifi agar di perbanyak hotspot2 utk konsumen
4	BPOM Semakin baik dalam pelayanan
5	signal Wifinya naik turun
6	pelayanan bpom smakin mantab
7	Pelayanan yang sangat baik sehingga dapat membantu yang tidak diketahui oleh pelaku usaha, Terima kasih.
8	Penjaga security hrs standbye
9	Sangat Puas dengan Pelayanannya, Petugasnya ramah
10	Pelayanan semakin untuk publik ramah dan sesuai dengan ke inginan terimakasih

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Medan pada bulan November Tahun 2022 merupakan salah satu tools dalam evaluasi pelayanan publik di lingkungan Balai Besar POM di Medan. Nilai SKM Balai Besar POM di Medan pada bulan November Tahun 2022 adalah sebesar **97,44.** Jika dibandingkan dengan Nilai SKM pada bulan Oktober Tahun 2022, nilai SKM pada bulan November mengalami kenaikan sebesar 6,41 poin.

2. Rekomendasi

Atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan November Tahun 2022, direkomendasikan pelayanan publik Balai Besar POM di Medan agar:

a. Melakukan upaya peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat untuk dapat meningkatkan hasil survei kepuasan masyarakat terutama pada unsur pelayanan dengan kategori B.

b. Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan.

Medan, 05 Desember 2022
Diketahui,
Kepala Balai Besar POM di Medan

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

BADAN POM RI

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BBPOM DI MEDAN NOVEMBER 2022

UNIT PELAYANAN : **Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan**
ALAMAT : Jalan Willem Iskandar Pasar V Barat I No. 2 Medan Estate
TLP/FAX : (061) 6628363

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	3	4	4	4	3
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jlh Kuisioner	**13**								
Jumlah Nilai Perunsur	**50**	**52**	**52**	**45**	**50**	**52**	**52**	**52**	**51**
NRR Per Unsur	**3,85**	**4,00**	**4,00**	**3,46**	**3,85**	**4,00**	**4,00**	**4,00**	**3,92**
NRR tertimbang	**0,43**	**0,44**	**0,44**	**0,38**	**0,43**	**0,44**	**0,44**	**0,44**	**0,44**
Jumlah NRR IKM tertimbang	**3,90**								
Nilai IKM	**97,44**								