

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KOTA DUMAI
01 APRIL – 30 JUNI 2024
No. T-OT.03.01.6C.07.24.410

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan undang-undang tersebut, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Dumai sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar Pelayanan Publik ini yang nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan Evaluasi Standar Pelayanan yang merupakan rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan Publik. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan

pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan.

C. Pengertian Umum

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. Responden adalah penerima pelayanan publik.

D. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, kelemahan pelayanan terhadap kinerja pelayanan publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Dumai.

2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Pelayanan Publik untuk evaluasi dan perbaikan pelayanan publik di Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Dumai secara berkala sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

E. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

F. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
4. Diketahui indeks kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

G. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaaagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 telah ditetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, adapun unsur-unsur tersebut adalah :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
-

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif 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

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

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).

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik berlangsung untuk penyelenggaraan pelayanan publik mulai bulan April sampai dengan Juni 2024. Adapun jenis pelayanan publik yang tersedia di Loka POM di Kota Dumai yaitu:

1. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap
2. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik secara Bertahap Golongan A dan B
3. Rekomendasi sebagai Pemohon Kosmetika
4. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
5. Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat

B. Persiapan

1. Pelaksana

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat adalah fungsi Informasi dan Komunikasi (Infokom) dan fungsi sertifikasi yang membagikan kuesioner kepada para responden pelayanan publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Dumai.

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Dumai. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dalam Kuesioner

Bagian I	:	Tanggal survei dan identitas responden meliputi nama responden, umur, jenis kelamin, No HP, pendidikan terakhir, dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
Bagian II	:	Kualitas pelayanan publik adalah pendapat responden atas pelayanan yang diberikan petugas.
Bagian III	:	Persepsi Anti Korupsi untuk mengetahui indeks persepsi anti korupsi untuk mengetahui apakah masyarakat berperilaku semakin anti korupsi.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur Survei Kepuasan masyarakat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang terdiri dari 6 kategori yaitu:

- 1) sangat tidak sesuai
- 2) tidak sesuai
- 3) kurang sesuai
- 4) cukup sesuai
- 5) sesuai
- 6) sangat sesuai

3. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para penerima pelayanan publik baik secara offline maupun online. Penerima pelayanan publik didefinisikan sebagai orang yang sudah pernah menerima pelayanan publik. Responden terpilih berasal dari 7 kategori pekerjaan yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, lainnya.

C. Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima pelayanan publik dengan jumlah responden sebanyak 15 (lima belas) orang. Kegiatan pengumpulan data untuk periode penerimaan pelayanan publik dari April sampai dengan Juni 2024.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh para penerima pelayanan publik dilaksanakan secara *offline* langsung dengan kuesioner dan secara online dengan menggunakan aplikasi kuesioner yang telah tersedia (bit.ly/skmdumai).

D. Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi oleh responden, secara otomatis akan diolah secara kuantitatif aplikasi. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku. Data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

1. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 16,67, dengan rumusan :

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan} \times 16,67$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1
Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2. Perangkat Pengolahan Data

- a. Pengolahan data survei dengan komputer. Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database.
- b. Data Isian Kuesioner dari setiap responden secara otomatis akan masuk ke dalam formulir database mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX). Kemudian nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang

mengisi. Untuk mendapatkan nilai survei pelayanan publik, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III
HASIL PENGUKURAN

A. Data Hasil Penyusunan Survei

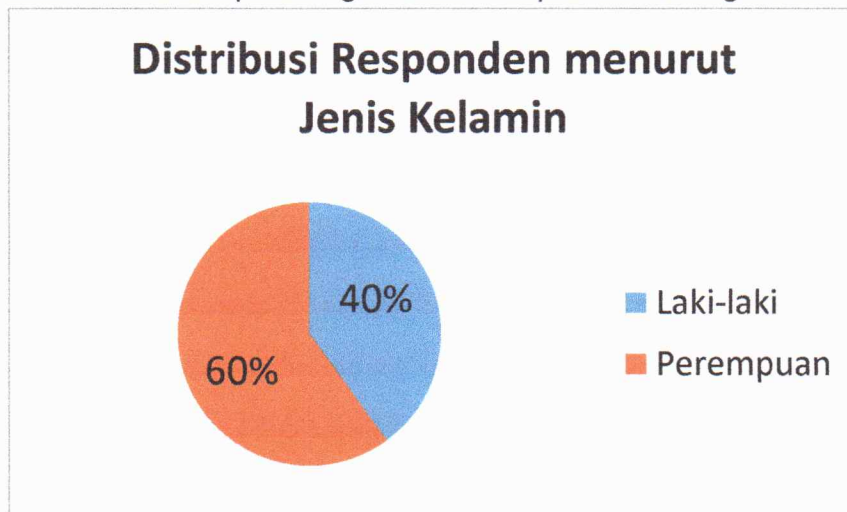
Data akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari pelayanan publik dari 01 April – 30 Juni 2024 dengan data kuesioner berjumlah 15 (lima belas) orang responden diperoleh:

1. Data Identitas Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2 Data Identitas Responden

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	6 orang
2	Perempuan	9 orang
3	Tidak Menuliskan Jenis Kelamin	0 orang
4	Jumlah	15 orang

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut :



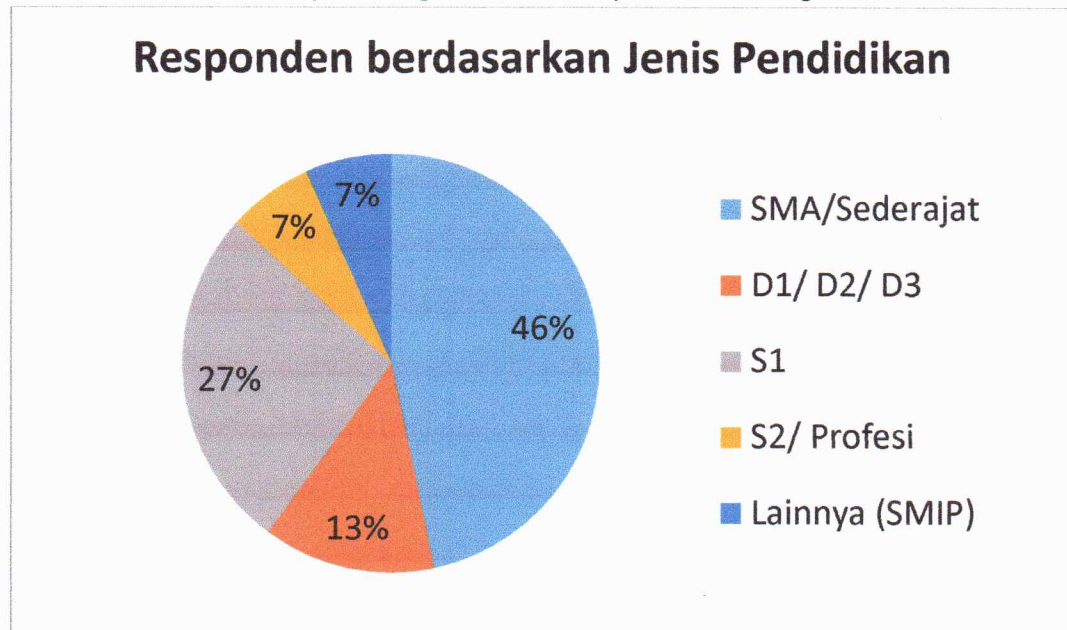
Dari grafik diatas dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin laki – laki sebesar 40% dan perempuan sebesar 60%.

2. Data Identitas Responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 3 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SMA/Sederajat	7 orang
2	D1/ D2/ D3	2 orang
3	S1	4 orang
4	S2/ Profesi	1 orang
5	Lainnya (SMIP)	1 orang

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



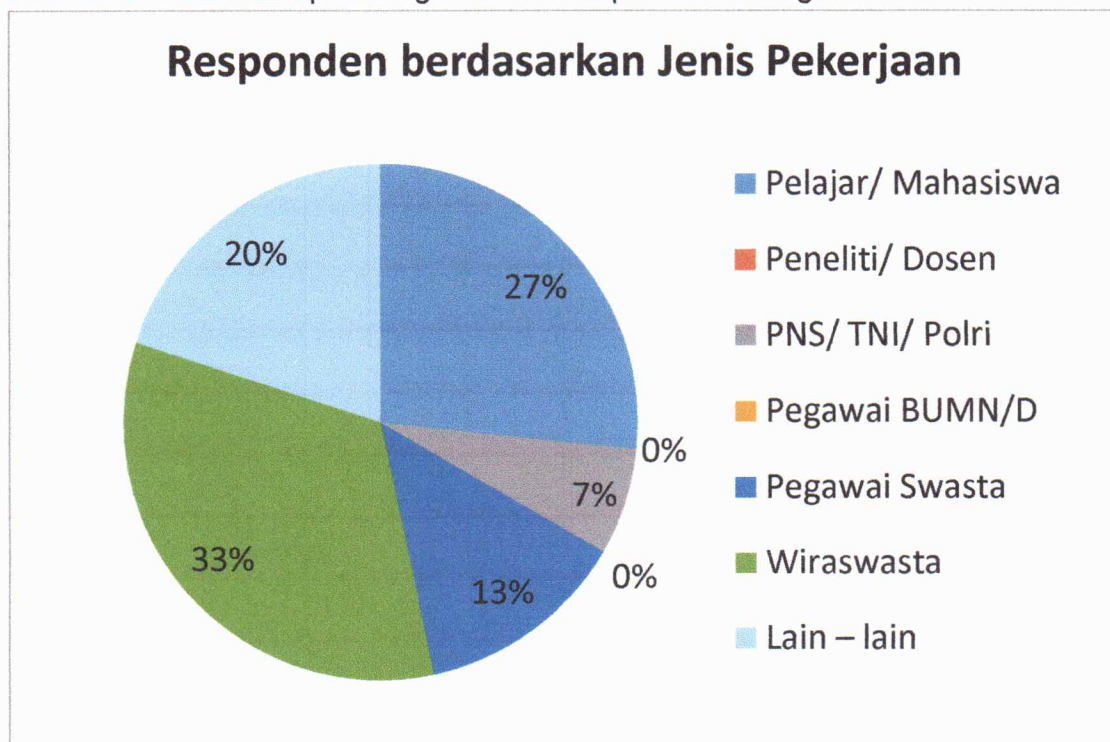
Dari grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden berdasarkan jenis Pendidikan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok SMA/ sederajat, D1/D2/D3, S1, S2/profesi, Lainnya (SMIP). Berdasarkan grafik diatas diperoleh jenis kelompok pendidikan SMA/ sederajat mendominasi sebanyak 46%, diikuti dengan S1 sebesar 27%, kategori D1/D2/D3 sebesar 13%, sedangkan untuk kategori S2/profesi dan lainnya (SMIP) sebesar 7%.

3. Data Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	Pelajar/ Mahasiswa	4 orang
2	Peneliti/ Dosen	0 orang
3	PNS/ TNI/ Polri	1 orang
4	Pegawai BUMN/D	0 orang
5	Pegawai Swasta	2 orang
6	Wiraswasta	5 orang
7	Lain – lain	3 orang

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut :



Dari grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 7 (tujuh) kelompok. Responden yang menerima layanan pada TW I ini didominasi oleh kelompok wiraswasta sebanyak 33%, dan diikuti pelajar/mahasiswa sebanyak 27%, lain-lain sebanyak 20%, pegawai swasta sebanyak 13%, PNS/TNI/Polri sebanyak 7%, sedangkan peneliti/dosen dan pegawai BUMN/D sebanyak 0%.

4. Penilaian Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata - rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111 (untuk 9 unsur). Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 5 Nilai Unsur Pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	5,14
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	5,21
3	Waktu Penyelesaian	5,36
4	Biaya/Tarif	5,14
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5,14

6	Kompetensi Pelaksana	5,14
7	Perilaku Pelaksana	5,50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	5,36
9	Sarana dan Prasarana	5,29

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan publik dengan cara sebagai berikut :
 $= (5,14 \times 0,1111) + (5,21 \times 0,1111) + (5,36 \times 0,1111) + (5,14 \times 0,1111) + (5,14 \times 0,1111) + (5,14 \times 0,1111) + (5,50 \times 0,1111) + (5,36 \times 0,1111) + (5,29 \times 0,1111)$
 $= 5,24$ (Nilai indeks)

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana pada Tabel 5 dengan cara sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = p
 $= \text{Nilai indeks} \times \text{Nilai Dasar} (16,67)$
 $= 5,24 \times 16,67 = 87,33$
- b. Mutu Pelayanan : B
- c. Kinerja Unit Pelayanan : Baik

5. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Tabel 6 Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
1	Persyaratan	5,14	0,57
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	5,21	0,58
3	Waktu Penyelesaian	5,36	0,58
4	Biaya/Tarif	5,14	0,57
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5,14	0,57
6	Kompetensi Pelaksana	5,14	0,57
7	Perilaku Pelaksana	5,50	0,61
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	5,36	0,60
9	Sarana dan Prasarana	5,29	0,59
Nilai Indeks (NI)			5,24
Indeks Kepuasan Masyarakat			87,33

Adapun saran dan masukan oleh masyarakat / konsumen terhadap layanan permintaan informasi dan pengaduan yaitu:

- Respon secara manual kurang cepat
- Sosialisasi lebih sering lagi agar masyarakat merasa nyaman dengan kehadiran BPOM
- Pelayanan ramah dan baik
- Biaya sesuai produk bukan sesuai bentuk kemasan 1 produk – 1 biaya (kemasan kecil/ besar/ botol atau bentuk kaca)
- Sudah baik
- Responnya cepat dan sangat bermanfaat bagi orang awam yang tidak tahu
- Sudah cukup
- Terima kasih untuk pelayanan yang tepat dan dapat dengan mudah dipahami
- Diadakan sosialisasi ke masyarakat umum tentang makanan aman dan sehat

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut.

Unsur- unsur pelayanan yang masuk dalam kategori Sangat Baik yaitu:

- Perilaku Pelaksana
- Penangan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Unsur- unsur pelayanan yang masuk dalam kategori Baik yaitu:

- Persyaratan
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- Waktu Penyelesaian
- Biaya / Tarif
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana
- Sarana dan Prasarana

Sedangkan unsur pelayanan yang perlu ditindaklanjuti karena masuk dalam kategori Kurang Baik yaitu: -

B. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik, perlu adanya evaluasi terkait pelaksanaan pelayanan publik (layanan informasi dan pengaduan) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu:

Tabel 7 Hasil Evaluasi

No	Unsur Pelayanan	Evaluasi
1	Perilaku Pelaksana	Sudah sangat baik dan perlu dipertahankan.
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sudah sangat baik dan perlu dipertahankan.
3	Persyaratan	Sudah baik dan perlu dipertahankan.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah baik dan perlu dipertahankan.
5	Waktu Penyelesaian	Sudah baik dan perlu dipertahankan.
6	Biaya/Tarif	Sudah baik dan perlu dipertahankan.
7	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sudah baik dan perlu dipertahankan.
8	Kompetensi Pelaksana	Sudah baik dan perlu dipertahankan.
9	Sarana dan Prasarana	Sudah baik dan perlu dipertahankan.

Terhadap saran dan masukan oleh masyarakat / konsumen dilakukan tindak lanjut sebagai berikut:

No	Saran/ masukan	Tindak lanjut
1	Sosialisasi lebih sering lagi agar masyarakat merasa nyaman dengan kehadiran BPOM dan diadakan sosialisasi ke masyarakat umum tentang makanan aman dan sehat	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam bentuk <i>games</i> CERPOM (CERdas bersama bPOM), melakukan sosialisasi dengan cara penyebaran informasi terkait obat dan makanan di seluruh puskesmas di kota Dumai dalam bentuk brosur dan/ leaflet, melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan membuka <i>booth</i> layanan informasi di area <i>car free day</i> (CFD) kota Dumai, melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait obat dan makanan untuk penumpang kapal penyeberangan roro serta menggandeng <i>influencer</i> yang memiliki pengaruh besar di media sosial untuk mendukung penyebaran informasi obat dan makanan.

2	Respon secara manual kurang cepat	Menetapkan prioritas pada pelayanan yang membutuhkan tanggapan cepat, misalnya berdasarkan urgensi atau jenis masalah yang dihadapi, memperkuat komunikasi internal antara unit-unit terkait yang terlibat dalam penanganan pelayanan, serta jika ada keterlambatan yang tak terduga dalam memberikan respon, penerima layanan akan lebih aktif dalam memberikan informasi tentang alasan keterlambatan dan perkiraan waktu tanggapan lebih lanjut.
---	-----------------------------------	---

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa pada hasil pengukuran terhadap Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Dumai dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas unsur pelayanan publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Dumai dipersepsikan Baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 87,33 dengan mutu pelayanan B.
2. Terjadi penurunan indeks kepuasan masyarakat sebesar 4,5 jika dibandingkan dengan indeks TW I Tahun 2024 yaitu 91,83.

B. Rekomendasi

Sebagaimana dijabarkan sebelumnya bahwa semua unsur pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat TW II sudah dalam kategori baik, namun terjadi penurunan indeks kepuasan masyarakat jika dibandingkan TW I. Oleh sebab itu, diperlukan perbaikan terhadap unsur pelayanan dengan nilai indeks terendah, yaitu persyaratan, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi dengan nilai indeks sebesar 85,67.

Terhadap saran dan masukan oleh masyarakat / konsumen dilakukan tindak lanjut sebagai berikut: untuk sosialisasi lebih sering lagi agar masyarakat merasa nyaman dengan kehadiran BPOM dan diadakan sosialisasi ke masyarakat umum tentang makanan aman dan sehat. Ditindaklanjuti dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam bentuk *games* CERPOM (CERdas bersama bPOM), melakukan sosialisasi dengan cara penyebaran informasi terkait obat dan makanan di seluruh puskesmas di kota Dumai dalam bentuk brosur dan/ leaflet, melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan membuka *booth* layanan informasi di area *car free day* (CFD) kota Dumai, melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait obat dan makanan untuk penumpang kapal penyeberangan ro-ro serta menggandeng *influencer* yang memiliki pengaruh besar di media sosial untuk mendukung penyebaran informasi obat dan makanan.

Sedangkan, untuk respon secara manual kurang cepat ditindaklanjuti dengan menetapkan prioritas pada pelayanan yang membutuhkan tanggapan cepat, misalnya berdasarkan urgensi atau jenis masalah yang dihadapi, memperkuat

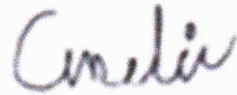
komunikasi internal antara unit-unit terkait yang terlibat dalam penanganan pelayanan, serta jika ada keterlambatan yang tak terduga dalam memberikan respon, penerima layanan akan lebih aktif dalam memberikan informasi tentang alasan keterlambatan dan perkiraan waktu tanggapan lebih lanjut.

Mengetahui,
Kepala Loka POM di Kota Dumai



Uly Mandasari, S.Farm., Apt.,M.H

Dumai, 22 Juli 2024
Penyusun,



apt. Amelia Maharlika R. Said, S.Farm

PERIODE : 01 April - 30 Juni 2024
UNIT/PELAYANAN : Unit Layanan Pengaduan Konsumen
ALAMAT : Loka POM di Kota Dumai
TELP/FAX : 0765 - 37792

RESPONDEN	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	4	5	6	3	6	5	5	6	6	6	5
2	6	6	6	6	6	4	4	4	5	4	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
6	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
7	3	3	5	5	6	5	5	5	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuesioner	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Jumlah Nilai Per Unsur	72	73	75	70	76	72	72	72	77	75	74
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	5,14	5,21	5,36	5,00	5,43	5,14	5,14	5,14	5,50	5,36	5,29
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,1111	0,57	0,58	0,58			0,57	0,57	0,57	0,61	0,60	0,59
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,24										
Nilai IKM = Jml NRR tertimbang x16,66667	87,33										
MUTU PELAYANAN	B										
KINERJA UNIT PELAYANAN	BAIK										

Keterangan:

Mutu Pelayanan

- A (Sangat Baik) : 88,31-100,00
- B (Baik) : 76,61- 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00- 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00- 64,99

Manager Representatives,



Ully Mandasari, S.Farm., Apt., M.H
 NIP.19830311 200912 2 003

Dumai, 01 Juli 2024
 Staff Infokom

apt. Amelia Maharlika R. Said, S.Farm
 NIPPPK. 19960423 202421 2 018