

# LAPORAN PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat  
BBPOM Manado

TW I 2022



# 1. RENCANA PELAKSANAAN



Dalam Rangka menjaga kualitas Pelayanan Publik, maka BBPOM di Manado melaksanakan evaluasi performa layanan public BBPOM di Manado baik bagi pengunjung yang datang secara langsung maupun bagi masyarakat yang melalui online untuk mendapatkan informasi.

Dalam Laporan ini akan dievaluasi terkait survey layanan public, evaluasi informasi yang sering ditanyakan dengan basis data [simpellpk.pom.go.id](http://simpellpk.pom.go.id) serta evaluasi terhadap saran dan masukan yang telah ditindak lanjuti.

Untuk mendapatkan hasil evaluasi yang objektif dan dapat membangun layanan public bbpom, maka dievaluasi melalui survey layanan public. Pengukuran evaluasi layanan public masih berbasis pada responden yang berkunjung langsung, kecuali SKI dan SKE yang sudah dilayani secara online dikirimkan linknya kepada customer.

## 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 diketahui. Nilai Survei Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Balai Besar POM di Manado berdasarkan ketentuan dibawah ini :

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 35;
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 Manajemen System (QMS) ISO 9001 : 2015 Badan POM.

## 2. Tujuan Pelaksanaan

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

## 3. Sasaran Pelaksanaan

- a. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen anti korupsi pada unit pelayanan di Balai Besar POM di Manado dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk melakukan penataan system, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik
- c. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### 4. Manfaat yang diharapkan

Dengan survey kepuasan masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Diketuainya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai Besar POM di Manado
- b. Diketuainya indikator reformasi birokrasi di Balai Besar POM di Manado melalui peningkatan kualitas pelayanan publik
- c. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan Balai Besar POM di Manado sesuai amanat Pasal 35 Undang – Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Implementasi pelaksanaan *Quality Management System (QMS) ISO 9001: 2015* tentang kepuasan pelanggan.
- e. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
- f. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik
- g. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Diketuainya kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan Badan POM
- i. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Balai Besar POM di Manado

# 2. PELAKSANAAN PELAKSANAAN

## 1. Penetapan Responden

Responden adalah pelanggan yang mendapatkan layanan secara langsung dari Unit Layanan Informasi Konsumen Balai Besar POM di Manado dan mengisi form survei kepuasan pelanggan yang telah disediakan.

## 2. Lokasi survei

Unit Layanan Informasi Pengaduan Konsumen Balai Besar POM di Manado  
Jl Raya Manado Tomohon Km 7 Pineleng Sulawesi Utara

## 3. Pelaksanaan survei

Survei dilaksanakan dengan metode online, dalam metode ini responden mengisi kuesioner yang telah disediakan melalui link google form yang kemudian diisi oleh responden setelah menerima pelayanan. Responden mengisi link tersebut sesuai dengan pendapat masing-masing tentang layanan yang diberikan dengan memberi tanda pada salah satu jawaban yang telah disediakan, sesuai dengan penilaian/pendapat responden. Selama Bulan Februari dan Juli, terkait kebutuhan survey dari pusat untuk penilaian RB dan pengajuan WBK, maka pelaksanaan survey internal dilakukan melalui link [simolekdesi.pom.go.id](http://simolekdesi.pom.go.id).

Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden pada waktu operasional pelayanan selama waktu survey dilaksanakan yaitu sepanjang tahun 2022

Pada Tahun 2022, Evaluasi Layanan Publik tidak hanya terkait dengan permintaan Informasi dan pengaduan, namun juga layanan public lainnya. Layanan Publik yang diberikan oleh BBPOM di Manado diantaranya :

1. Layanan Pengujian
2. Layanan Informasi dan Pengaduan
3. Layanan SKI dan SKE
4. Layanan permohonan Rekomendasi Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran Izin Edar
5. Layanan Permohonan Serifikasi CDOB.

## 6. Kuesioner

### a. Bentuk kuesioner

Digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

### b. Kuesioner dibagi 3 (tiga) bagian yaitu

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

- 2) Bagian II, berisi jenis pelayanan yang diterima dan persentase tahapan penyelesaian layanan.
- 3) Bagian III A, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan.
- 4) 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.
- 5) Bagian IV, berisi kolom untuk menuliskan saran/masukan.

c. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2020, 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 (U8)**, 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,) Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

d. Bentuk Jawaban

Pertanyaan survey berupa soal dan responden diminta untuk menjawab pertanyaan survey dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

**Penilaian / pendapat responden tentang pelayanan publik**

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

e. Metode Analisis Data

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \times 9$$

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 table dibawah ini

<b>Nilai Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
25 – 43,75	D	Tidak Baik
43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,25 - 100	A	Sangat Baik

## 1. Pelayanan Pengujian

Pengukuran Kepuasan Pelayanan Pengujian Balai Besar POM di Manado Triwulan I

Tahun 2022 sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	Nilai Rata – rata per unsur = (c) : jumlah kuesioner yang terisi	Nilai Rata – Rata tertimbang per unsur = (d) x 0,071
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1	<b>Persyaratan (U1)</b>	48	6	0,67
2	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)</b>	48	6	0,67
3	<b>Waktu Penyelesaian (U3)</b>	48	6	0,67
4	<b>Biaya/Tarif (U4)</b>	48	6	0,67
5	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)</b>	48	6	0,67
6	<b>Kompetensi Pelaksana (U6)</b>	48	6	0,67
7	<b>Perilaku Pelaksana (U7)</b>	48	6	0,67
8	<b>Penanganan Pengaduan (U8)</b>	48	6	0,67
9	<b>Sarana dan Prasarana (U9)</b>	48	6	0,67
<b>NILAI IKM</b>				<b>6,00</b>
<b>NILAI IKM Konversi = Nilai IKM x 9</b>				<b>100</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>Sangat Baik</b>



## 2. Pelayanan SKI/SKE

Pengukuran Kepuasan Pelayanan Surat Keterangan Impor/Ekspor Balai Besar POM di Manado Triwulan I Tahun 2022 sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	Nilai Rata – rata per unsur = (c) : Jumlah kuesioner yang Terisi	Nilai Rata – Rata tertimbang per unsur = (d) x 0,071
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1	<b>Persyaratan (U1)</b>	5	5	0.56
2	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)</b>	5	5	0.56
3	<b>Waktu Penyelesaian (U3)</b>	5	5	0.59
4	<b>Biaya/Tarif (U4)</b>	6	6	0.67
5	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)</b>	6	6	0.67
6	<b>Kompetensi Pelaksana (U6)</b>	5	5	0.56
7	<b>Perilaku Pelaksana (U7)</b>	6	6	0.67
8	<b>Penanganan Pengaduan (U8)</b>	6	6	0.67
9	<b>Sarana dan Prasarana (U9)</b>	6	6	0.67
<b>NILAI IKM</b>				<b>5.59</b>
<b>NILAI IKM Konversi = Nilai IKM x 6</b>				<b>93,21</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>Sangat Baik</b>

### 3. Pelayanan Informasi dan Pengaduan

Pengukuran Kepuasan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Balai Besar POM di Manado Triwulan I Tahun 2022 sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	Nilai Rata – rata per unsur = (c) : Jumlah kuesioner yang Terisi	Nilai Rata – Rata tertimbang per unsur = (d) x 0,071
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1	<b>Persyaratan (U1)</b>	233.4	5.69	0.63
2	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)</b>	227.8	5.54	0.62
3	<b>Waktu Penyelesaian (U3)</b>	228.1	5.56	0.62
4	<b>Biaya/Tarif (U4)</b>	230.2	5.62	0.62
5	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)</b>	227.1	5.54	0.62
6	<b>Kompetensi Pelaksana (U6)</b>	236.5	5.77	0.64
7	<b>Perilaku Pelaksana (U7)</b>	233.4	5.69	0.63
8	<b>Penanganan Pengaduan (U8)</b>	233.4	5.69	0.63
9	<b>Sarana dan Prasarana (U9)</b>	236.5	5.77	0.64
<b>NILAI IKM</b>				<b>5.65</b>
<b>NILAI IKM Konversi = Nilai IKM x 6</b>				<b>94.21</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>Sangat Baik</b>



## 1. Kesimpulan

Balai Besar POM di Manado telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat selama Triwulan I tahun 2022, hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM Pelayanan Pengujian sebesar 100; IKM Pelayanan SKI/SKE sebesar 93.21; IKM Pelayanan Informasi dan Pengaduan sebesar 94.21.


## 2. Saran

- Seiring dengan menurunnya penyebaran covid-19 di Triwulan I, maka disarankan pelayanan tatap muka dibuka Kembali. Pelayanan tatap muka selama Triwulan I diberikan kepada pelanggan yang terlanjut datang

Disusun Oleh :

Salman Fariesy, S.Farm., Apt

Manado, 11 April 2022  
Mengetahui,  
Koordinator Bidang Infokom  
Balai Besar POM di Manado



Dra. Sarinah, Apt