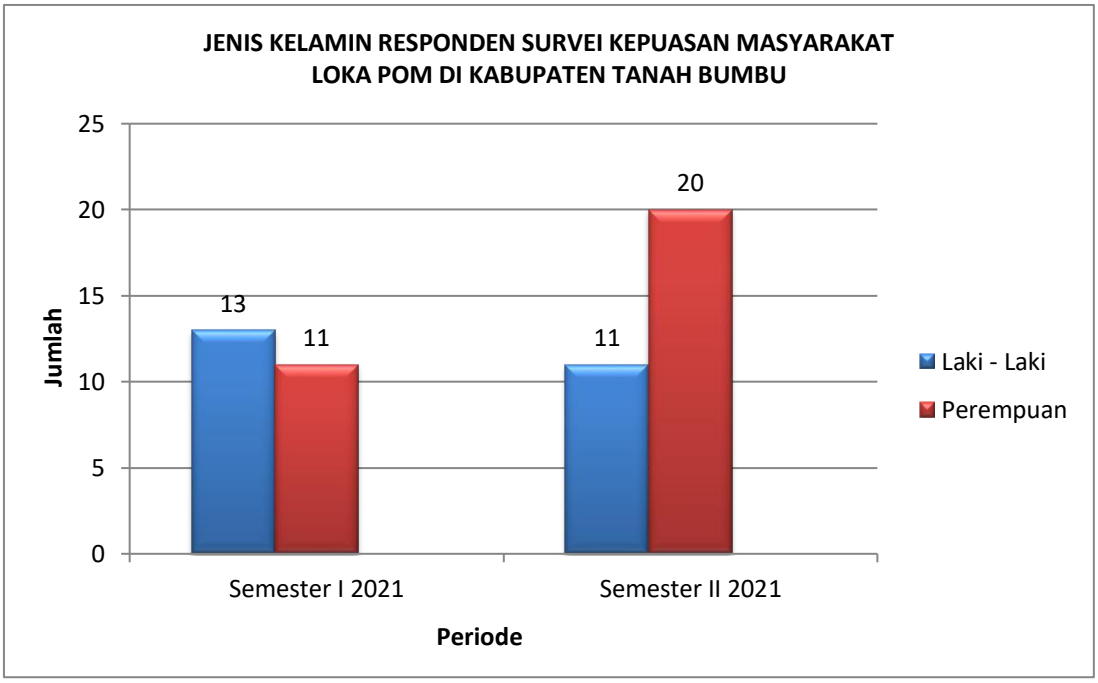
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU
Semester II 2021

Nomor : HM.11.01.29B.29B4.01.22.16

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU

Analisa hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu dilakukan dua kali dalam satu tahun pada setiap semesternya. Jumlah responden yang mengisi kuesioner pada semester I tahun 2021 sebanyak 24 orang, sedangkan pada semester II tahun 2021 sebanyak 31 orang. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.



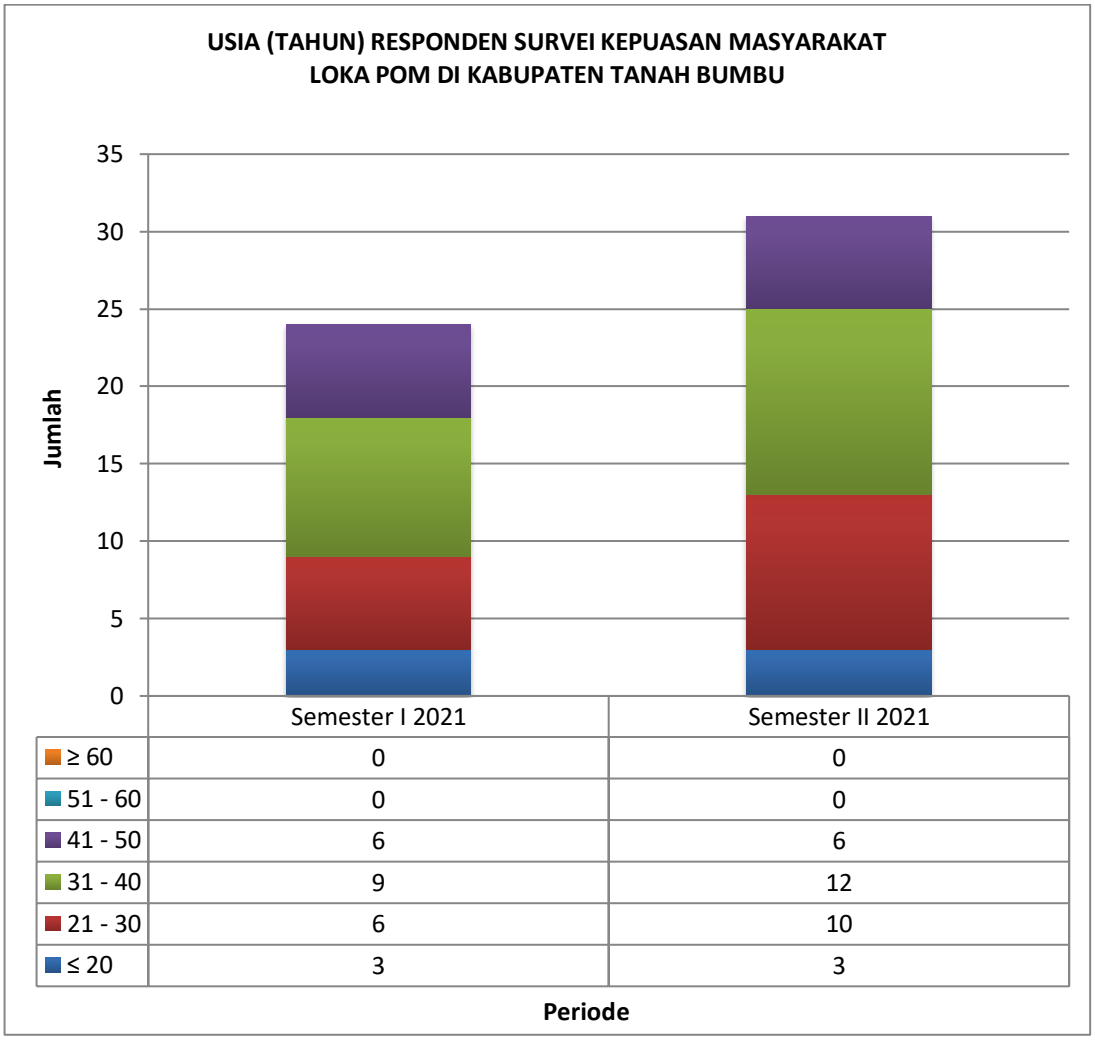
Gambar 1. Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Pada semester I tahun 2021, jumlah responden sebanyak 24 orang dengan masing – masing 13 orang laki – laki dan 11 orang perempuan. Pada semester II tahun 2021, jumlah responden sebanyak 30 orang dengan masing – masing 11 orang laki – laki dan 20 orang perempuan (Gambar 1).

Usia responden Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu beragam (Gambar 2). Rentang usia responden terdiri dari usia dibawah 20 tahun hingga diatas 60 tahun. Pada semester I tahun 2021 jumlah usia dibawah 20 tahun terdiri dari 3 orang, 21 – 30 tahun sebanyak 6

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

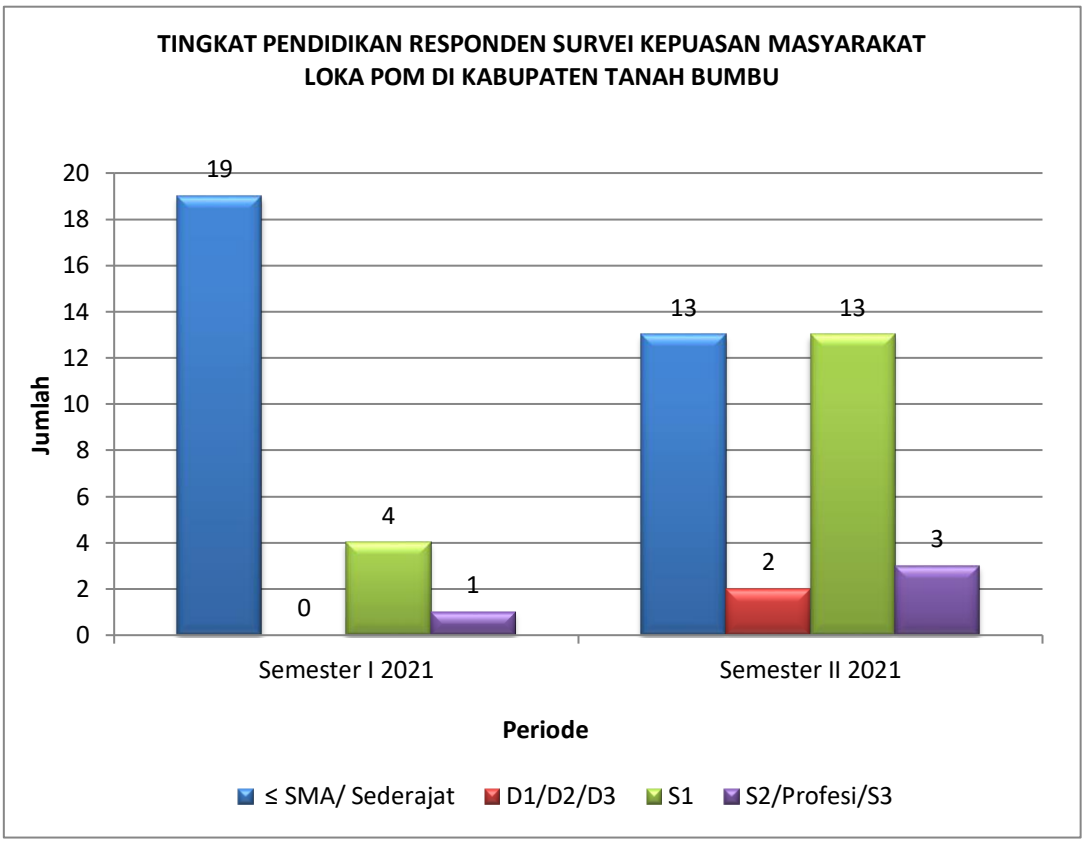
orang, 31 – 40 tahun sebanyak 9 orang, 41 – 50 tahun sebanyak 6 orang, 51 – 60 tahun sebanyak 0 orang, >61 tahun sebanyak 0 orang. Responden didominasi oleh kelompok usia 31 – 40 tahun. Sedangkan pada semester II tahun 2021 jumlah usia dibawah 20 tahun terdiri dari 3 orang, 21 – 30 tahun sebanyak 10 orang, 31 – 40 tahun sebanyak 12 orang, 41 – 50 tahun sebanyak 6 orang, 51 – 60 tahun sebanyak 0 orang, >61 tahun sebanyak 0 orang.



Gambar 2. Usia Responden Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Pada semester I tahun 2021 responden terbagi menjadi 3 tingkat pendidikan yaitu ≤SMA/Sederajat sebanyak 19 orang, D1/D2/D3 sebanyak 0 orang, dan S1 sebanyak 4 orang, dan S2/Profesi/S3 sebanyak 1 orang. Pada periode semester II tahun 2021 responden terbagi menjadi 4 tingkat pendidikan yaitu ≤SMA/Sederajat sebanyak 13 orang, D1/D2/D3 sebanyak 2 orang, dan S1 sebanyak 13 orang, dan S2/Profesi/S3 sebanyak 3 orang (Gambar 3).

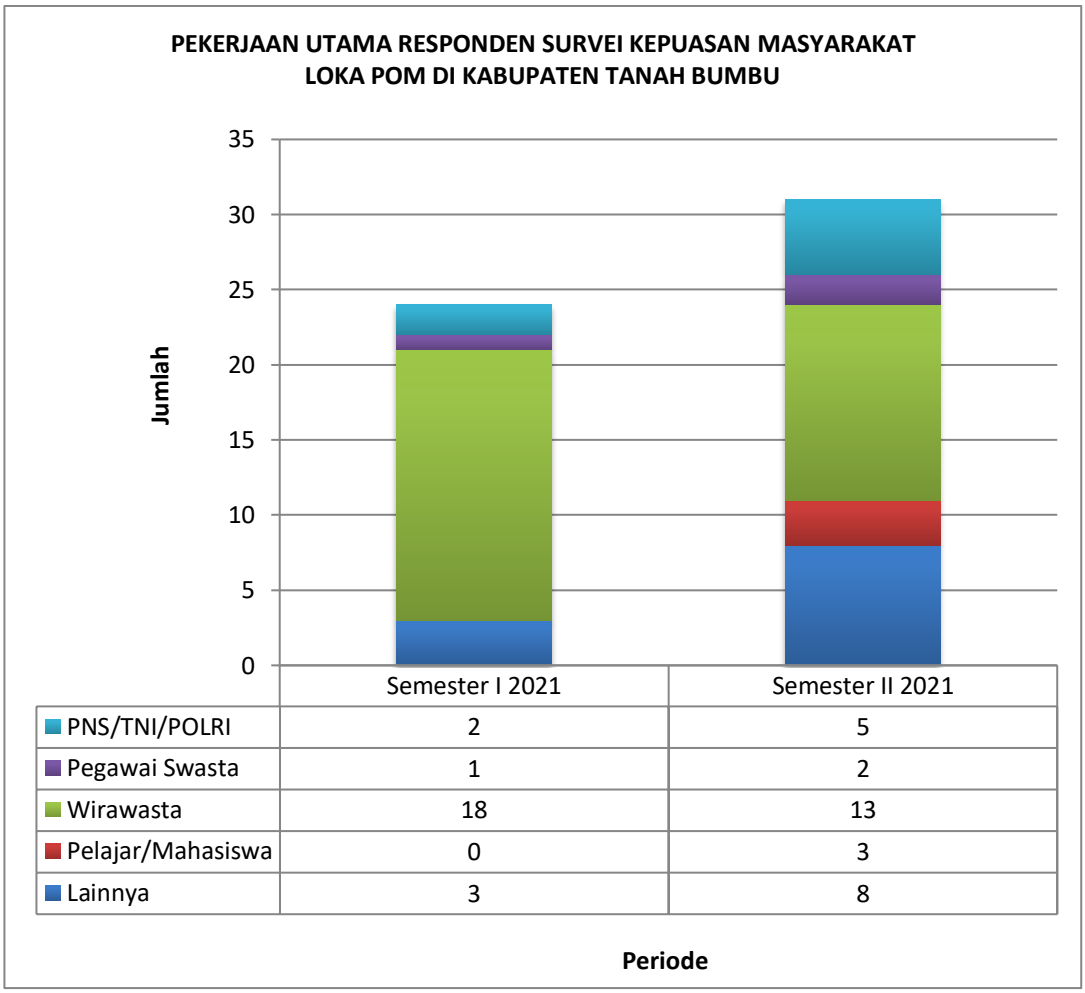
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



Gambar 3. Tingkat Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Responden terbagi menjadi 5 kategori berdasarkan pekerjaan utama. Pada semester I tahun 2021 responden didominasi oleh wiraswasta sebanyak 18 orang diikuti oleh Lainnya 3 orang, PNS/TNI/POLRI 2 orang, dan pegawai swasta 1 orang. Sedangkan pada periode semester II tahun 2021 responden masih didominasi oleh wiraswasta sebanyak 13 orang diikuti oleh Lainnya 8 orang, PNS/TNI/POLRI 5 orang, Pelajar/Mahasiswa 3 orang dan pegawai swasta 2 orang.

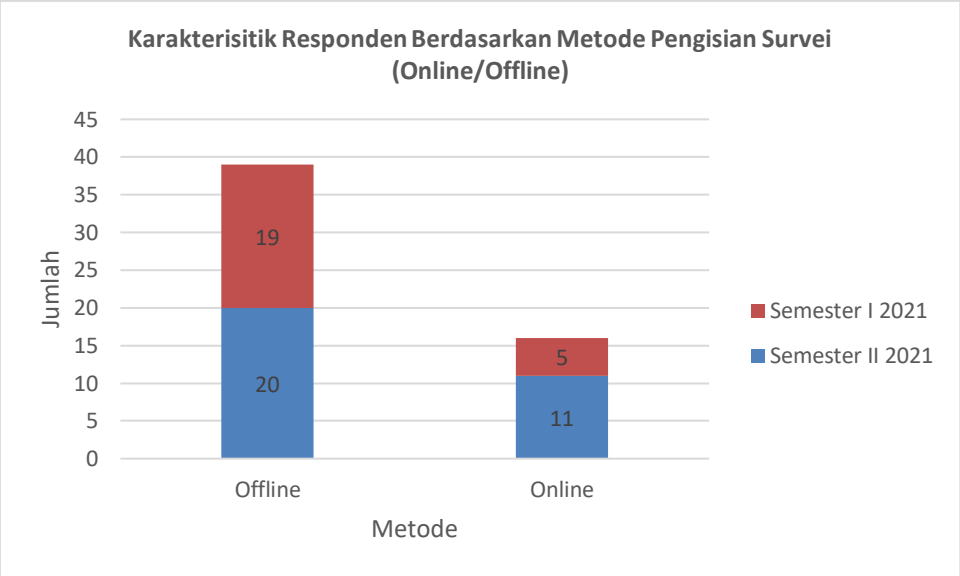
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



Gambar 4. Pekerjaan Utama Responden Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Responden di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu diambil dari jumlah populasi pelanggan setiap 6 bulan (semester) melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu. Pelaksanaan survei dibagi menjadi 2 metode yaitu metode *offline* dan *online*. Pada metode *offline*, responden mengisi kuisioner survei yang telah disediakan dengan memberi tanda pada salah satu jawaban yang telah disediakan sesuai dengan penilaian/pendapat responden. Metode *online* dilaksanakan dengan mengakses link melalui *google form* yang telah dibuat dan disampaikan kepada responden. Pada semester I tahun 2021 konsumen mengisi survei offline sebanyak 19 orang dan secara online sebanyak 5 orang, sedangkan pada semester II tahun 2021 konsumen mengisi survei *offline* sebanyak 20 orang dan secara *online* sebanyak 11 orang.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



Gambar 5. Karakterisitik Responden Berdasarkan Metode Pengisian Survei (Online/Offline)

B. HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks kepuasan masyarakat terbagi menjadi 4 kinerja yaitu *Tidak Baik* (25,00 – 64,99), *Kurang Baik* (65,00 – 76,60), *Baik* (76,61 – 88,30), dan *Sangat Baik* (88,31 – 100,00).

Terdapat 9 unsur pelayanan yang dilakukan survei yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Unsur pelayanan pada semester II tahun 2021 dengan **nilai tertinggi** yaitu *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* 96,82/3,87 sedangkan **nilai terendah** adalah *Produk Pelayanan* sebesar 85,91/3,44. Seluruh unsur pelayanan pada periode ini masuk dalam kategori ***Baik*** hingga ***Sangat Baik*** (Tabel 1).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Tabel 1. Perbandingan Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA - RATA			
		Semester I 2021		Semester II 2021	
		Indeks		Indeks	
		100	4	100	4
U1	Persyaratan	84,38	3,38	87,27	3,49
U2	Prosedur	89,58	3,58	88,18	3,53
U3	Waktu Pelayanan	86,46	3,46	87,73	3,51
U4	Biaya/Tarif	92,71	3,71	89,55	3,58
U5	Produk Pelayanan	84,38	3,38	85,91	3,44
U6	Kompetensi Pelaksana	90,63	3,63	90,91	3,64
U7	Perilaku Pelaksana	92,71	3,71	93,18	3,73
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,71	3,71	96,82	3,87
U9	Sarana dan Prasarana	85,42	3,42	87,27	3,49

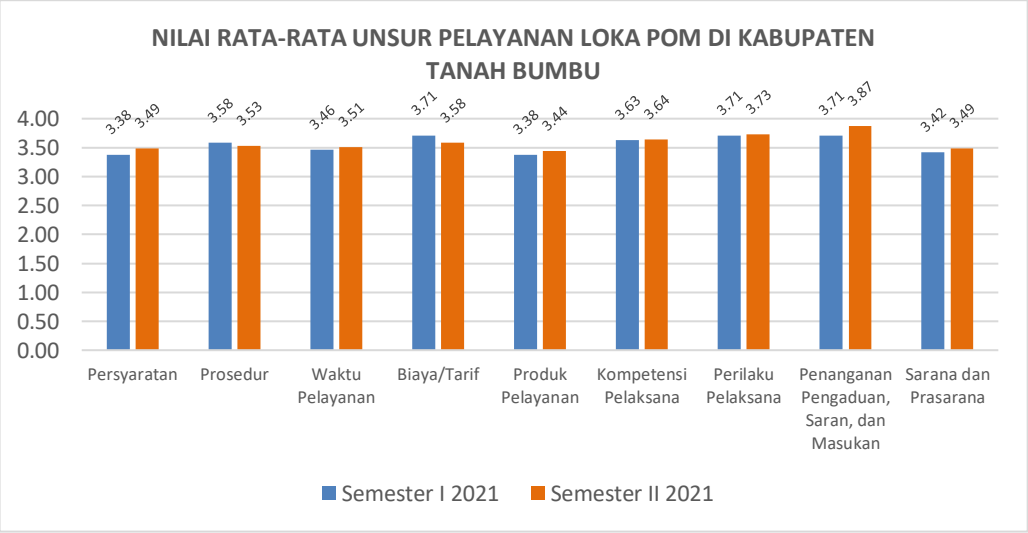
Keterangan :

: Mutu Pelayanan Sangat Baik (88,31 – 100,00) / (3.5324 – 4.00)

: Mutu Pelayanan Baik (76,61 - 88,30) / (3.0644 – 3.532)

: Mutu Pelayanan Kurang Baik (65,00 – 76,60) / (2.60 – 3.064)

: Mutu Pelayanan Tidak Baik (25,00 – 64,99) / (1.0 – 2.5996)



Keterangan:

U1 =	Persyaratan	U6 =	Kompetensi Pelaksana
U2 =	Prosedur	U7 =	Perilaku Pelaksana
U3 =	Waktu Pelayanan	U8 =	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U4 =	Biaya/Tarif	U9 =	Sarana dan Prasarana
U5 =	Produk Pelayanan		

Gambar 5. Grafik Rata – Rata Unsur Pelayanan Loka POM Kab. Tanah Bumbu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Berikut adalah perbandingan nilai unsur – unsur pelayanan di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu (Gambar 5):

1. Unsur pelayanan *Persyaratan* (U1) mengalami kenaikan nilai dari semester sebelumnya namun masih dalam rentang kategori *Baik*. Faktor yang mempengaruhi kenaikan unsur ini diikuti dengan meningkatnya pemahaman konsumen terkait standar persyaratan pelayanan publik di Loka POM di Kab. Tanah Bumbu yang didukung dengan upaya berikut : petugas melakukan pendampingan kepada konsumen pada saat pengisian survey; serta dibuatnya prosedur pelayanan sesuai dengan standar persyaratan pelayanan.
2. *Prosedur* (U2) pelayanan mengalami penurunan dari kategori *sangat baik* pada semester I 2021 menjadi *baik* pada semester II 2021. Responden menilai bahwa pada semester I tahun 2021 sistem/mekanisme/prosedur yang ada di unit Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu lebih mudah bagi masyarakat dibandingkan dengan semester II tahun 2021. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yang belum dilakukan secara rutin seperti: penayangan video animasi di ruang tunggu tentang tatacara/prosedur registrasi obat dan makanan di Badan POM;
3. *Waktu Pelayanan* (U3) mengalami kenaikan dibanding semester sebelumnya namun tetap masuk pada kategori *Baik* selama 2 semester. Kenaikan nilai unsur tersebut dapat disebabkan oleh beberapa hal diantaranya : Petugas ULPK *stand by* di meja pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan; Dilakukannya *sharing* informasi antar fungsi terkait perizinan produk obat dan makanan untuk menyamakan presepsi pelayanan secara rutin setiap minggunya di hari senin; serta dibuatnya jadwal *back up* untuk petugas infokom yang melakukan Dinas Luar atau tidak dapat bertugas.
4. *Biaya/Tarif* (U4) mengalami sedikit penurunan dalam hal angka namun masih dalam rentang kategori *Sangat baik* di semester I dan II tahun 2021. Responden menilai bahwa biaya pelayanan sudah diberikan secara jelas. Upaya peningkatan yang dapat dilakukan adalah: Petugas konsisten menjelaskan biaya pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5. *Produk Pelayanan* (U5) mengalami kenaikan dari semester sebelumnya, namun tetap berada pada kategori yang sama yaitu *Baik*. Upaya peningkatan yang telah dilakukan adalah mencetak brosur terkait produk pelayanan yang ada (perizinan produk obat dan makanan)
6. *Kompetensi pelaksana* (U6) selama semester I dan II tahun 2021 masuk kategori *Sangat Baik.* Namun pada semester II tahun 2021 mengalami sedikit penurunan angka, responden menilai bahwa kompetensi petugas sudah sesuai dalam memberikan pelayanan di semester I dan II tahun 2021. Agar angka dapat meningkat kembali di periode selanjutnya kegiatan *Sharing* informasi antar fungsi terkait perizinan produk

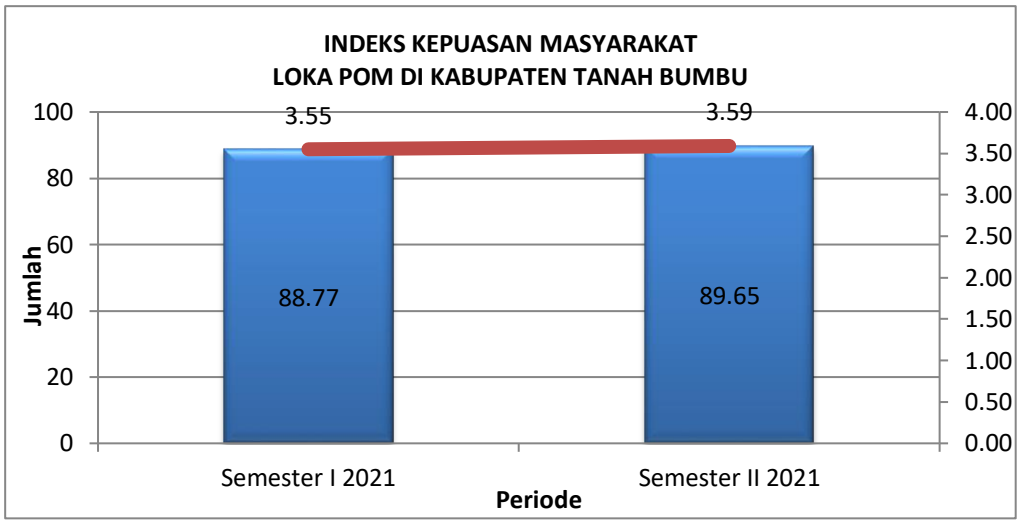
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

obat dan makanan untuk menyamakan presepsi pelayanan perlu dilakukan secara periodik dan konsisten.

7. *Perilaku Pelaksana* (U7) berada pada *Sangat Baik* selama 2 semester. Secara keseluruhan, responden menilai bahwa petugas pelayanan di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu sangat sopan dan ramah.
8. *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* (U8) mengalami kenaikan angka yang cukup signifikan dari semester sebelumnya. Semester I dan II Tahun 2021 keduanya berada pada kategori *Sangat Baik*. Responden menilai bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan telah konsisten dari waktu ke waktu selama tahun 2021. Beberapa faktor yang memepengaruhi diantaranya : ditampilkannya jumlah pengaduan per semester yang telah ditindaklanjuti oleh Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu pada layar informasi di ruang tunggu ULPK; Peningkatan koordinasi internal antar fungsi Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu sehingga pengaduan konsumen dapat ditangani secara tuntas dan maksimal; serta pemberian *feedback* terkait progres penanganan pengaduan melalui *contact person* yang diterima dari konsumen.
9. *Kualitas Sarana dan Prasarana* (U9) pada semester I dan II tahun 2021 masing-masing berada pada kategori baik, namun pada semester ini mengalami kenaikan. Hal ini terjadi karena banyaknya upaya peningkatan pada aspek sarana dan prasarana di Loka POM Kabupaten Tanah Bumbu seperti : pemasangan sticker kaca yang berisi informasi budaya kerja dan motivasi bagi petugas dalam memberikan pelayanan publik, serta cemilan sederhana (minuman, makanan ringan dan permen) selalu dipantau ketersediaannya sehingga dapat dinikmati konsumen di ruang ULPK.

Pada Gambar 6 terlihat IKM selama 2 semester. Periode semester I tahun 2021 dengan nilai IKM 88.77/3.55, dan semester II tahun 2021 dengan IKM 89.65/3.59. Berdasarkan nilai tersebut indeks kepuasan pelanggan mengalami kenaikan sebesar 0,88/0,04 poin, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu konsisten berada dalam kategori ***Sangat baik*** pada semester I dan II tahun 2021 namun masih memerlukan peningkatan agar pada semester selanjutnya pelayanan menjadi lebih baik.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



Gambar 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

C. SARAN/MASUKAN RESPONDEN

Periode	Saran / Masukan
Semester I 2021	- Mohon untuk laporan masyarakat segera di tindak lanjuti seblum ybs menghilangkan barang bukti - Biar sesegera mungkin berharap lebih cepat ditaangani dalam masalah ini. Terimakasih - Mohon kegiatan seperti ini berkelanjutan diharapkan sewaktu-waktu melaksanakan sidak ke toko ataupun kelompok industri rumah tangga - Tidak ada saran dari pelanggan, sangat bagus
Semester II 2021	- Sangat berguna dan bermanfaat bagi UMKM - Mohon agar ada kegiatan sosialisasi lagi, dan mungkin ada praktek lapangan langsung mengenai jenis produk yg dijual masyarakat, terutama yg belum berkemasan, agar masyarakat bisa langsung mendapatkan standar BPOM, karena kendala masyarakat harus mengurus Mungkin masih kurang memahami tahap pertahap. Karena ada beberapa produk di desa kami yang mungkin dapat d berikan BPOM, terima kasih - Semoga lebih baik lagi dan selalu yang terbaik - Terus berinovasi menjadi lebih baik

D. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu *tools* dalam evaluasi pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kinerja Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.

1. Berdasarkan hasil survei pada 2 (dua) periode yaitu Semester I tahun 2021, dan Semester II tahun 2021 telah diketahui nilai yang menggambarkan tingkat mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu. Disamping itu juga diketahui kelemahan atau kekurangan dari unsur pelayanan.
2. Mutu layanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu berada pada ***Sangat Baik*** Semester I dan II tahun 2021.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

E. TINDAK LANJUT UPAYA PENINGKATAN PERIODE SEBELUMNYA

No.	Unsur	Upaya Peningkatan	Status	Keterangan
1	Persyaratan (U1)	Petugas konsisten dalam menerapkan 5S (Sambut, Senyum, Salam, Semangat, Solusi)	***Closed***	
2	Waktu Pelayanan (U3)	Petugas ULPK konsisten stand by di meja pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.	***Closed***	
3	Produk Pelayanan (U5)	Petugas konsisten menjelaskan menggunakan brosur yang telah disediakan terkait produk pelayanan yang ada (perizinan produk obat dan makanan)	***Closed***	
4	Sarana dan Prasarana (U9)	Menyediakan cemilan sederhana (minuman dan permen) yang dapat dinikmati konsumen pada ULPK Keliling (Patin Balalah)	***Closed***	
		Koordinasi lintas sektor untuk fasilitasi lokasi ULPK Keliling yang strategis dan nyaman bagi pengunjung	***Closed***	

F. UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT

Upaya berikut perlu dilakukan agar unsur-unsur yang belum mencapai kategori *Sangat baik* dapat meningkat, dan unsur yang telah mencapai kategori *Sangat baik* dapat konsisten dan dipertahankan oleh Loka POM di Kab. Tanah Bumbu:

1. Prosedur (U2):
    - Mencetak leaflet produk layanan beserta baku mutu waktu penyelesaian layanan sesuai dengan standar yang berlaku
2. Waktu Pelayanan (U3):
    - Menunjuk petugas khusus yang untuk *standby* di ruang ULPK
3. Produk Pelayanan (U5):
    - Melaksanakan inovasi pelayanan prima melalui JUMPA UMKM
4. Sarana & Prasarana (U9):
    - Menyediakan bahan bacaan yang berisi buku serta produk informasi seputar pengawasan obat dan makanan
    - Menyediakan fasilitas pembuatan teh/kopi bagi konsumen
    - Menyediakan showcase/lemari produk obat dan makanan
5. Survey kepuasan dilakukan via telepon apabila konsumen mengakses layanan informasi & pengaduan tidak secara langsung *(onsite)*.
6. Menyusun form kesediaan mengisi survey kepuasan beserta petunjuk

Batulicin, 10 Januari 2022

Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Rahmat Hidayat, S.Farm., Apt. M.Pharm., S.ci

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

LAMPIRAN

1. Petugas konsisten dalam menerapkan 5S (Sambut, Senyum, Salam, Semangat, Solusi)

UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA - RATA			
		Semester I 2021		Semester II 2021	
		Indeks		Indeks	
		100	4	100	4
U1	Persyaratan	84,38	3,38	87,27	3,49
U2	Prosedur	89,58	3,58	88,18	3,53
U3	Waktu Pelayanan	86,46	3,46	87,73	3,51
U4	Biaya/Tarif	92,71	3,71	89,55	3,58
U5	Produk Pelayanan	84,38	3,38	85,91	3,44
U6	Kompetensi Pelaksana	90,63	3,63	90,91	3,64
U7	Perilaku Pelaksana	92,71	3,71	93,18	3,73
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,71	3,71	96,82	3,87
U9	Sarana dan Prasarana	85,42	3,42	87,27	3,49

2. Petugas ULPK konsisten stand by di meja pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

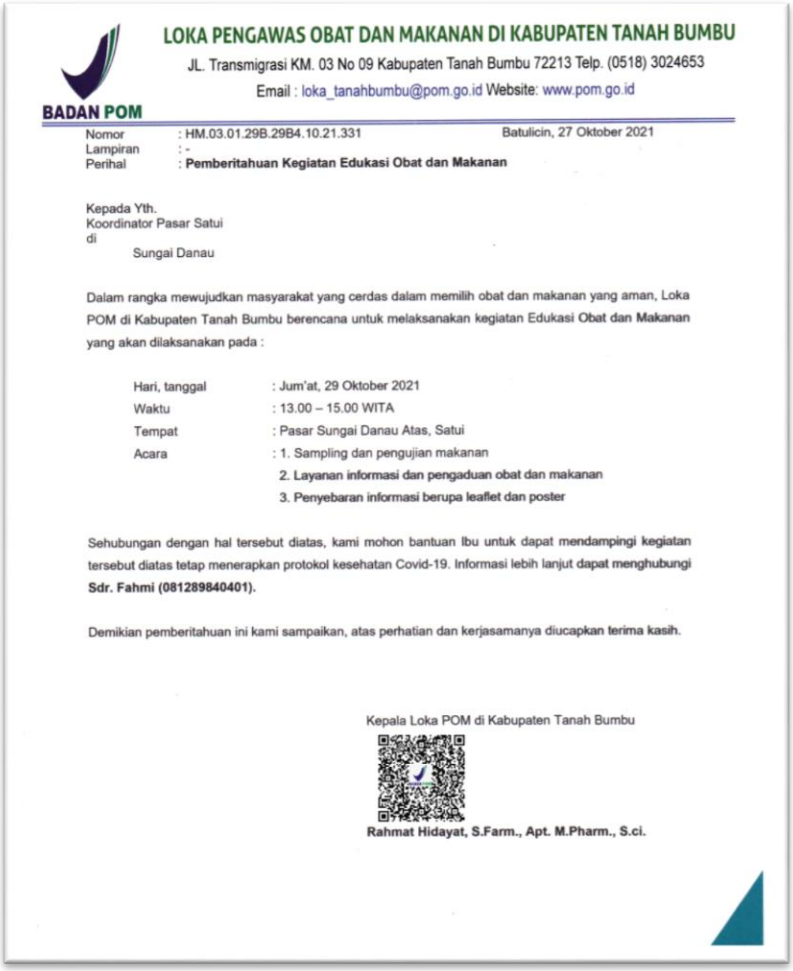
3. Petugas konsisten menjelaskan menggunakan brosur yang telah disediakan terkait produk pelayanan yang ada (perizinan produk obat dan makanan)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

4. Menyediakan cemilan sederhana (minuman dan permen) yang dapat dinikmati konsumen pada ULPK Keliling (Patin Balalah)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

5. Koordinasi lintas sektor untuk fasilitasi lokasi ULPK Keliling yang strategis dan nyaman bagi pengunjung



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TANAH BUMBU

JL. Transmigrasi KM. 03 No 09 Kabupaten Tanah Bumbu 72213 Telp. (0518) 3024653

Email : loka_tanahbumbu@pom.go.id Website: www.pom.go.id

BADAN POM

Nomor : HM.03.01.29B.29B4.10.21.331 Batulicin, 27 Oktober 2021
Lampiran : -
Perihal : **Pemberitahuan Kegiatan Edukasi Obat dan Makanan**

Kepada Yth.
Koordinator Pasar Satui
di
Sungai Danau

Dalam rangka mewujudkan masyarakat yang cerdas dalam memilih obat dan makanan yang aman, Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu berencana untuk melaksanakan kegiatan Edukasi **Obat dan Makanan** yang akan dilaksanakan pada :

Hari, tanggal : Jum'at, 29 Oktober 2021
Waktu : 13.00 – 15.00 WITA
Tempat : Pasar Sungai Danau Atas, Satui
Acara : 1. Sampling dan pengujian makanan
2. Layanan informasi dan pengaduan obat dan makanan
3. Penyebaran informasi berupa leaflet dan poster

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon bantuan Ibu untuk dapat **mendampingi kegiatan** tersebut diatas tetap menerapkan protokol kesehatan Covid-19. Informasi lebih lanjut **dapat menghubungi Sdr. Fahmi (081289840401).**

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan **terima kasih.**

Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Rahmat Hidayat, S.Farm., Apt. M.Pharm., S.ci.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN