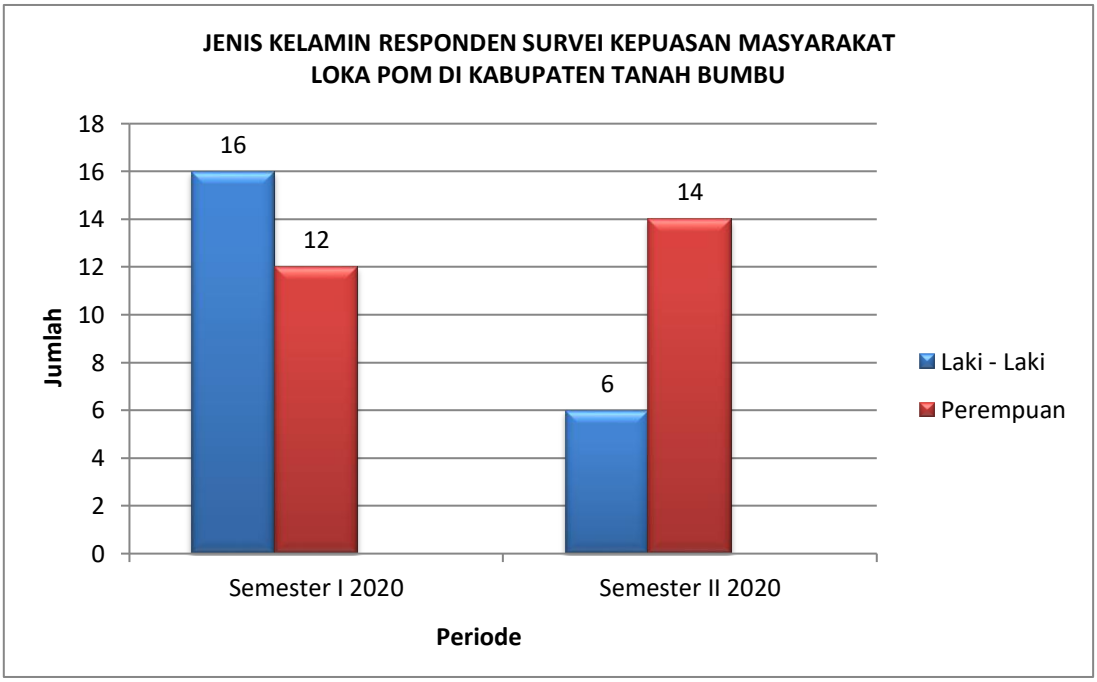
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU
Semester II 2020

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 2020 sebanyak 28 orang, sedangkan pada semester II tahun 2020 sebanyak 20 orang. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.

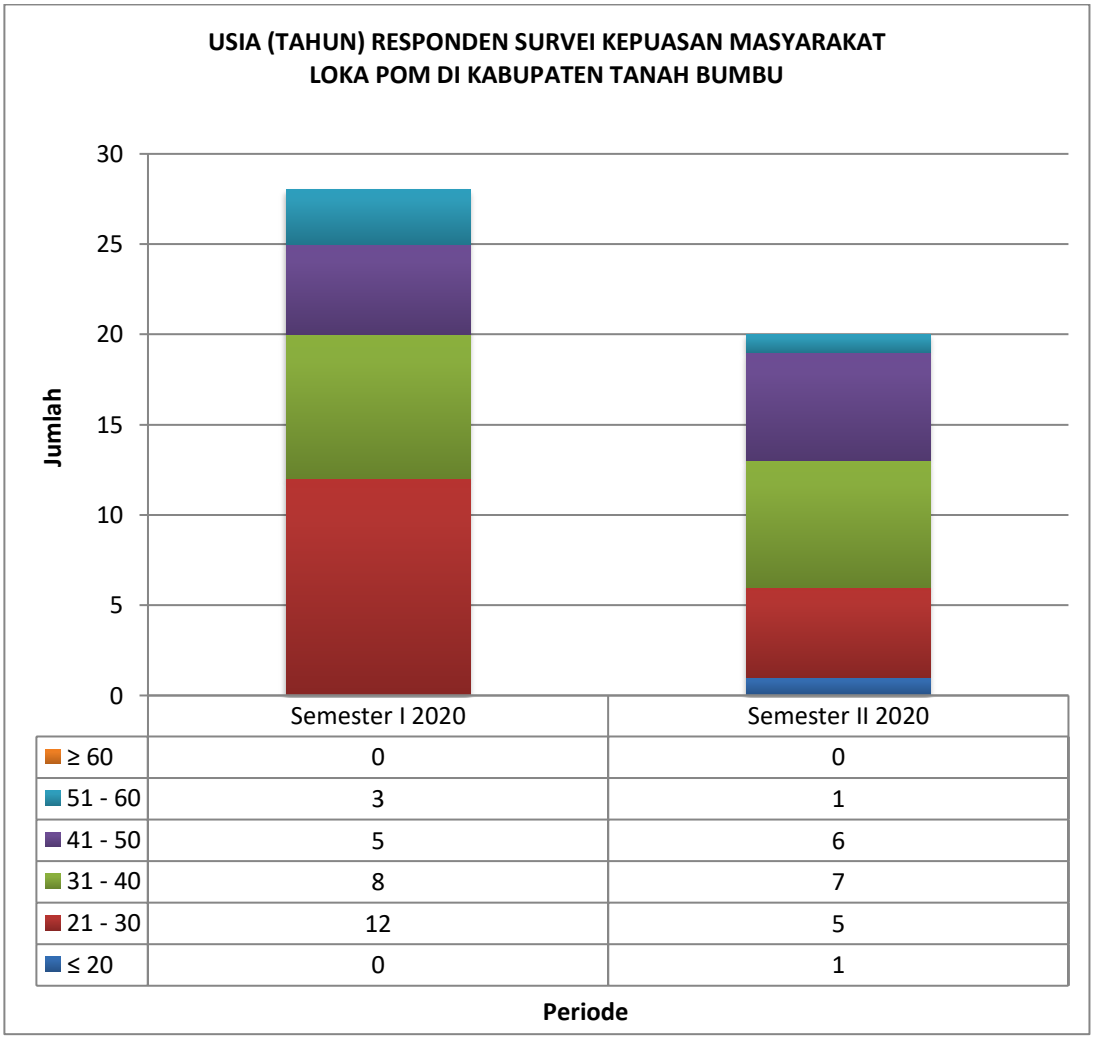


Gambar 1. Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Pada semester I tahun 2020, jumlah responden sebanyak 16 orang laki – laki dan 12 orang perempuan. Pada semester II tahun 2020, jumlah responden sebanyak 20 orang dengan masing – masing 6 orang laki – laki dan 14 orang perempuan (Gambar 1).

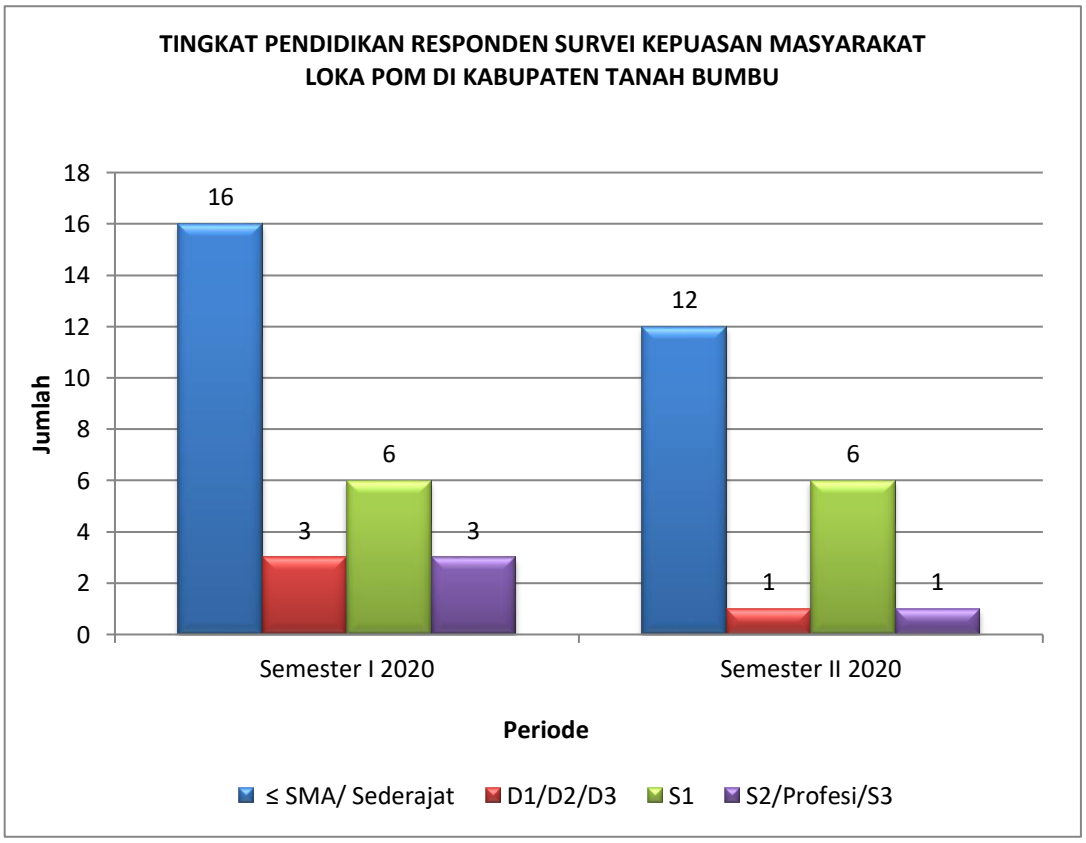
Usia responden Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu beragam (Gambar 2). Rentang usia responden terdiri dari usia dibawah 20 tahun hingga diatas 60 tahun. Pada semester I tahun

2020 jumlah usia dibawah 20 tahun terdiri dari 0 orang, 21 – 30 tahun sebanyak 12 orang, 31 – 40 tahun sebanyak 8 orang, 41 – 50 tahun sebanyak 5 orang, 51 – 60 tahun sebanyak 3 orang, >61 tahun sebanyak 0 orang. Responden didominasi oleh kelompok usia 21 – 30 tahun. Sedangkan pada semester II tahun 2020 jumlah usia dibawah 20 tahun terdiri dari 1 orang, 21 – 30 tahun sebanyak 5 orang, 31 – 40 tahun sebanyak 7 orang, 41 – 50 tahun sebanyak 6 orang, 51 – 60 tahun sebanyak 1 orang, >61 tahun sebanyak 0 orang.



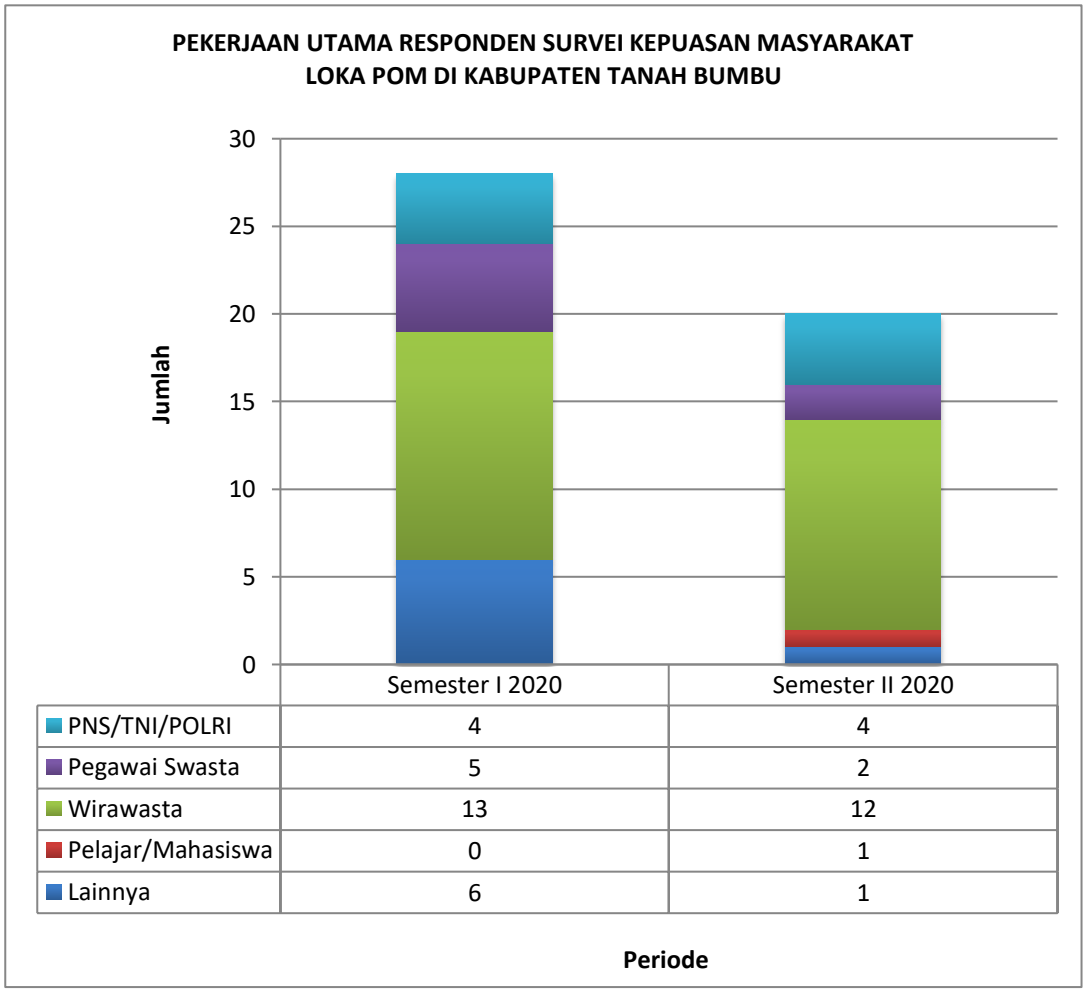
Gambar 2. Usia Responden Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Pada semester I tahun 2020 responden terbagi menjadi 4 tingkat pendidikan yaitu ≤SMA/Sederajat sebanyak 16 orang, D1/D2/D3 sebanyak 3 orang, dan S1 sebanyak 6 orang, dan S2/Profesi/S3 sebanyak 3 orang. Pada periode semester II tahun 2020 responden terbagi menjadi 4 tingkat pendidikan yaitu ≤SMA/Sederajat sebanyak 12 orang, D1/D2/D3 sebanyak 1 orang, dan S1 sebanyak 6 orang, dan S2/Profesi/S3 sebanyak 1 orang (Gambar 3).



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 2020 responden masih didominasi oleh wiraswasta sebanyak 13 orang diikuti oleh lainnya 6 orang, pegawai swasta 5 orang, dan PNS/TNI/POLRI 4 orang. Pada periode semester II tahun 2020 responden masih didominasi oleh wiraswasta sebanyak 12 orang diikuti oleh PNS/TNI/POLRI 4 orang, pegawai swasta 2 orang, pelajar/mahasiswa 1 orang dan lainnya 1 orang.



	Semester I 2020	Semester II 2020
PNS/TNI/POLRI	4	4
Pegawai Swasta	5	2
Wirawasta	13	12
Pelajar/Mahasiswa	0	1
Lainnya	6	1

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

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).

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. 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 I tahun 2020 dengan nilai tertinggi yaitu *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* sebesar 93,75/3,75 sedangkan nilai terendah adalah *Persyaratan* sebesar 82,14/3,29. Seluruh unsur pelayanan pada periode ini masuk kategori *Baik* hingga *Sangat Baik* (Tabel 1).

Unsur pelayanan pada semester II tahun 2020 dengan nilai tertinggi *Perilaku Pelaksana* sebesar 88,75, responden menilai bahwa perilaku petugas saat pelayanan sangat sopan dan ramah. Nilai terendah adalah unsur *Prosedur* dan *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* masing-masing sebesar 75,00 dan 75,00, sedangkan unsur lainnya berada pada kategori *Baik*. Responden menilai bahwa pada semester II tahun 2020 sistem/mekanisme/prosedur yang ada di unit Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu kurang mudah bagi masyarakat dibandingkan dengan semester I tahun 2020. Selain itu, responden juga menilai penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu pada semester II tahun 2020 belum berjalan dengan baik dibandingkan dengan semester I tahun 2020 yang dinilai konsumen merupakan unsur pelayanan terbaik berkaitan dengan penanganan pengaduan. (Tabel 1).

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

UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA - RATA			
		Semester I 2020		Semester II 2020	
		Indeks		Indeks	
		100	4	100	4
U1	Persyaratan	82,14	3,29	81,25	3,25
U2	Prosedur	83,93	3,36	75,00	3,00
U3	Waktu Pelayanan	84,82	3,39	80,00	3,20
U4	Biaya/Tarif	86,61	3,46	82,50	3,30
U5	Produk Pelayanan	83,04	3,32	80,00	3,20
U6	Kompetensi Pelaksana	91,07	3,64	85,00	3,40
U7	Perilaku Pelaksana	90,18	3,61	88,75	3,55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,75	3,75	75,00	3,00
U9	Sarana dan Prasarana	91,07	3,64	83,75	3,35

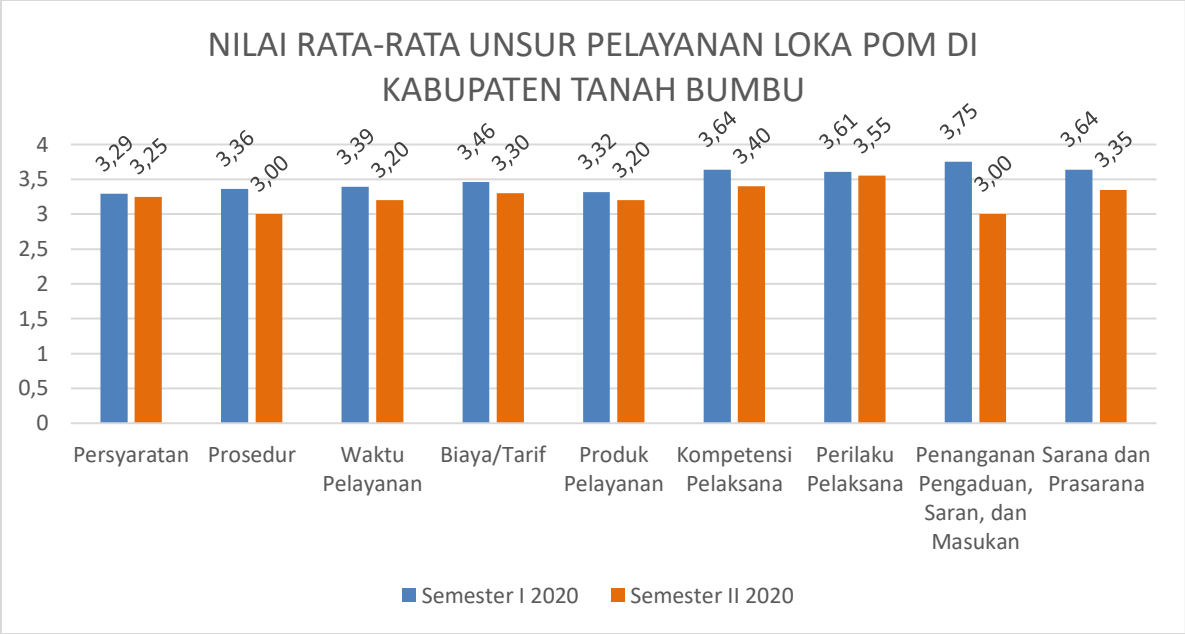
Keterangan :

: 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

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

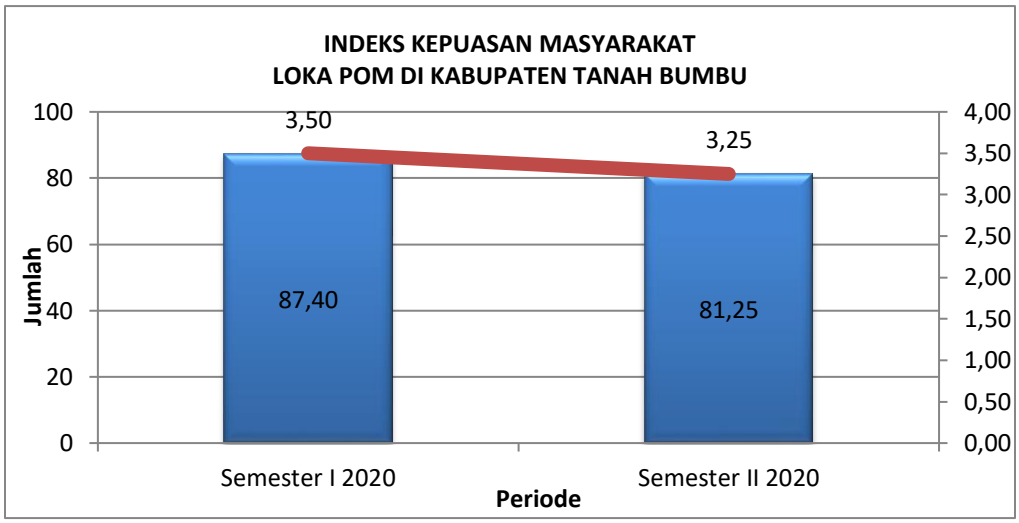
1. Unsur pelayanan *Persyaratan* (U1) mengalami penurunan nilai dari semester sebelumnya namun masih dalam rentang kategori *Baik*. Salah satu faktor yang menyebabkan menurunnya unsur ini adalah pemahaman konsumen terkait **standar persyaratan** pelayanan publik di Loka POM di Kab. Tanah Bumbu masih beragam.
2. *Prosedur* (U2) pelayanan mengalami penurunan yang cukup signifikan pada semester II tahun 2020 berada pada kategori *kurang baik* dibandingkan dengan semester I 2020 yang berada pada kategori *baik*. Responden menilai bahwa pada semester II tahun 2020 sistem/mekanisme/prosedur yang ada di unit Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu kurang mudah bagi masyarakat dibandingkan dengan semester I tahun 2020. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti kompetensi pelaksana yang masih kurang sehingga dalam proses penjelasan informasi kepada konsumen belum tepat. Selain itu, tentu dipengaruhi juga oleh faktor keberagaman pemahaman konsumen tentang **prosedur pelayanan** yang ada di Loka POM Kabupaten Tanah Bumbu.
3. *Waktu Pelayanan* (U3) mengalami penurunan dibanding semester sebelumnya namun tetap masuk pada kategori *Baik* selama 2 semester. Penurunan nilai unsur tersebut dapat disebabkan oleh beberapa hal diantaranya : petugas yang tidak *standby* di meja ULPK baik sebelum, saat, ataupun sesudah melakukan pelayanan, kompetensi petugas yang belum

memadai, serta belum adanya jadwal backup bagi petugas yang tidak dapat bertugas maupun yang sedang melakukan dinas luar.

4. *Biaya/Tarif* (U4) dinilai *Baik* oleh responden namun mengalami penurunan nilai pada semester II tahun 2020. Responden menilai bahwa biaya pelayanan murah dan tidak memberatkan. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beragamnya pemahaman konsumen terhadap **biaya pelayanan** publlik yang ada di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
5. *Produk Pelayanan* (U5) mengalami penurunan dari semester sebelumnya, pemahaman konsumen berkaitan dengan produk pelayanan (seperti perizinan obat dan makanan) yang ada di Loka POM Tanah Bumbu masih beragam. Unsur ini masih berada pada kategori *Baik* pada semester I dan II tahun 2020.
6. *Kompetensi pelaksana* (U6) selama semester I tahun 2020 masuk kategori *Sangat Baik.* Namun pada semester II tahun 2020 mengalami penurunan, responden menilai bahwa kompetensi petugas menurun dibandingkan dengan semester sebelumnya dalam memberikan pelayanan sehingga berada dalam kategori *Baik*. Penurunan tersebut dapat disebabkan oleh kurangnya terbatasnya anggaran untuk meningkatkan kompetensi petugas untuk mengikuti pelatihan pelayanan publik.
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 penurunan yang signifikan dari semester sebelumnya. Semester I Tahun 2020 berada pada kategori *Sangat Baik* namun pada Semester II Tahun 2020 berada pada kategori *Kurang Baik*. Responden menilai bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan belum berjalan dengan baik dibandingkan dengan semester I tahun 2020. Beberapa faktor yang menyebabkan penurunan diantaranya : konsumen belum menerima *feedback* progres penanganan pengaduan yang mereka sampaikan, terbatasnya pelayanan pada fungsi terkait (jadwal pemeriksaan secara langsung).
9. *Kualitas Sarana dan Prasarana* (U9) pada semester sebelumnya dinilai *Sangat Baik* namun mengalami penurunan pada Semester II Tahun 2020 menjadi kategori *Baik.* Hal ini terjadi karena sarana dan prasarana di Loka POM Kabupaten Tanah Bumbu belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) RI Tahun 2016 Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 tentang Standar Pelayanan Minimal ULPK di Lingkungan Badan POM.

Pada Gambar 6 terlihat IKM selama 2 semester. Periode semester I tahun 2020 dengan nilai IKM 87.40/3.50, dan semester II tahun 2020 dengan IKM 81.25/3.25. Berdasarkan nilai tersebut meskipun mengalami penurunan dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM

di Kabupaten Tanah Bumbu berada pada kategori *Baik* pada semester I dan II tahun 2020 namun masih memerlukan peningkatan agar pada semester selanjutnya pelayanan menjadi lebih baik.



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

C. SARAN/MASUKAN RESPONDEN

Periode	Saran / Masukan
Semester I 2020	- Lebih ditingkatkan.
Semester II 2020	- Sesering mungkin memberikan sosialisasi ke UMKM terutama yang ada di desa, sehingga masyarakat pelaku usaha makanan/minuman bisa menginput dengan baik - Terimakasih atas pelayanan dan bantuannya - Pertahankan pelayanan yang ada - Maksimalkan pendamping BPOM terhadap UMKM yang mempunyai produk sesuai dengan kriteria dari Badan POM

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 2020, dan Semester II tahun 2020 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 kategori **Baik** pada Semester I tahun 2020, dan Semester II tahun 2020.

E. UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT

1. Persyaratan (U1):
    - Mencetak slogan 5S (Sambut, Senyum, Salam, Semangat, Solusi) dan memasangnya di ruang ULPK
    - Melakukan pendampingan kepada konsumen pada saat pengisian survey
    - Membuat prosedur pelayanan sesuai dengan standar persyaratan pelayanan
2. Prosedur (U2):
    - Memberikan penjelasan tentang alur/prosedur (registrasi, informasi, dsb) secara ringkas dan jelas, jika perlu penjelasan menggunakan media leaflet, flowchart, dll.
    - Menayangkan video animasi di ruang tunggu tentang tatacara/prosedur registrasi obat dan makanan di Badan POM.
    - Mencetak alur pelayanan konsumen dan menjelaskannya kepada konsumen.
3. Waktu Pelayanan (U3):
    - Petugas ULPK *stand by* di meja pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
    - *Sharing* informasi antar fungsi terkait perizinan produk obat dan makanan untuk menyamakan presepsi pelayanan.
    - Pembuatan jadwal *back up* untuk petugas infokom yang melakukan Dinas Luar atau tidak dapat bertugas.
4. Biaya (U4):
    - Mencetak dan 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):
    - Mencetak brosur terkait produk pelayanan yang ada (perizinan produk obat dan makanan)
6. Kompetensi Pelaksana (U6):
    - Melakukan pelatihan petugas pelayanan publik dan diseminasi kepada petugas lainya.
    - *Sharing* informasi antar fungsi terkait perizinan produk obat dan makanan untuk menyamakan presepsi pelayanan.
7. Perilaku Pelaksana (U7):
    - Menerapkan layanan 5S secara konsisten.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8):
    - Menampilkan daftar pengaduan dari konsumen yang sedang/telah ditindaklanjuti oleh Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu pada layar informasi di ruang tunggu ULPK.
    - Meningkatkan koordinasi internal antar fungsi Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu sehingga pengaduan konsumen dapat ditangani secara tuntas dan maksimal.
    - Memberikan *feedback* terkait progres penanganan pengaduan melalui *contact person* yang diterima dari konsumen.
9. Sarana dan Prasarana
    - Merubah layout ruang ULPK.
    - Menyediakan cemilan sederhana (minuman dan permen) yang dapat dinikmati konsumen di ruang ULPK.

Batulicin, 08 JAN 2021
Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

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