

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



BULAN JANUARI 2024



1500533
HALOBPOM



bpom.surabaya



Balai Besar POM di Surabaya



bpom_surabaya



0877-1150-0533

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Bulan Januari Tahun 2024

I. Pendahuluan

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Surabaya (Balai Besar POM di Surabaya) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

II. Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Surabaya.

III. Metode Pelaksanaan

- Pelaksanaan SKM menggunakan lembar kuesioner/kusioner elektronik (*e-survei*)/ wawancara yang mencakup 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

U1 : Persyaratan

U2 : Sistem, mekanisme dan prosedur

U3 : Waktu penyelesaian

U4 : Biaya/ tarif

U5 : Produk layanan

U6 : Kompetensi pelaksana

U7 : Perilaku pelaksana

U8 : Penanganan pengaduan, saran dan masukan

U9 : Sarana dan Prasarana

- Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan/memberikan lembar kuesioner/link survei yang diberikan pada waktu jam layanan atau di luar jam layanan, pada saat pelanggan berada di lokasi unit pelayanan maupun pelanggan yang tidak berada di lokasi pelayanan.
- Kriteria Penilaian SKM

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

IV. Tim Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar POM di Surabaya dilaksanakan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

V. Jadwal dan Waktu Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan setiap bulan dengan rincian

1. Pengumpulan data survei : tanggal 1 s.d. 25 setiap bulan
2. Pengolahan data, laporan, dan monitoring tindak lanjut: tanggal 26 – hari terakhir di bulan berjalan

VI. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

- Data Pelanggan

Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone
Layanan Informasi atau Pengaduan	Putik	40 - 55 tahun	Perempuan	081259353433
Layanan Informasi atau Pengaduan	Sisilia sriwahyuni	40 - 55 tahun	Perempuan	08121756769
Layanan Informasi atau Pengaduan	Vero	40 - 55 tahun	Perempuan	08113780396
SiPPOTra (Pendampingan Pemenuhan Aspek Sarana Produksi dan Izin	Apt.Musta'in.S.farm	40 - 55 tahun	Laki-laki	081337977707

Edar Produk Obat Tradisional)				
Layanan Informasi atau Pengaduan	Nabillah kanza	<= 23 tahun	Perempuan	087785090298
Layanan Informasi atau Pengaduan	087785090298	40 - 55 tahun	Laki-laki	082140967707
Layanan Informasi atau Pengaduan	yusril	24 - 39 tahun	Laki-laki	089653599875
Layanan Informasi atau Pengaduan	Khalidah Khairina	24 - 39 tahun	Perempuan	081335513707
Layanan Informasi atau Pengaduan	Miranda	24 - 39 tahun	Perempuan	081213462969
Layanan Informasi atau Pengaduan	Annissa R A	24 - 39 tahun	Perempuan	08970359536

- Hasil SKM



NO.	SARAN/MASUKAN
1	Ada pemisah antara 1 cs dgn cs yg lain sehingga suara tdk tercampur
2	Tetap ditingkatkan pelayanan terbaik.
3	Bagus
4	lebih responsif untuk chat wa pelayanan
5	Sejauh ini sudah baik
6	Telepon mohon diperbaiki

- Analisis
 1. Unsur dengan penilaian terendah adalah U4 (90,50), U1 (92,00), dan U2 (92,00).
 2. Terdapat saran/masukan yang perlu ditindaklanjuti.
 3. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Januari 2024, sebagai berikut

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya/ tarif	Memberikan penjelasan kepada para pelanggan dengan komunikatif	Setiap bulan	Fungsi Infokom
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Memberikan penjelasan kepada para pelanggan tentang sistem, mekanisme, dan prosedur	Setiap bulan	Fungsi Infokom
3	Waktu Penyelesaian	Petugas layanan dimotivasi untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.	Setiap bulan	Tim Pelayanan Publik

VII. Penutup/Kesimpulan/Rekomendasi

1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Januari 2024 adalah 93,58 dengan kategori **Sangat Baik**.
2. Menindaklanjuti hasil SKM.

Surabaya, 31 Januari 2024
Ketua Tim



Dra. Retno Chatulistiani P, Apt.