

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



BULAN FEBRUARI 2024



1500533
HALOBPOM



[bpom.surabaya](https://www.instagram.com/bpom.surabaya)



[Balai Besar POM di Surabaya](https://www.facebook.com/Balai-Besar-POM-di-Surabaya)



[bpom_surabaya](https://twitter.com/bpom_surabaya)



[0877-1150-0533](https://wa.me/0877-1150-0533)

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Periode Februari 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

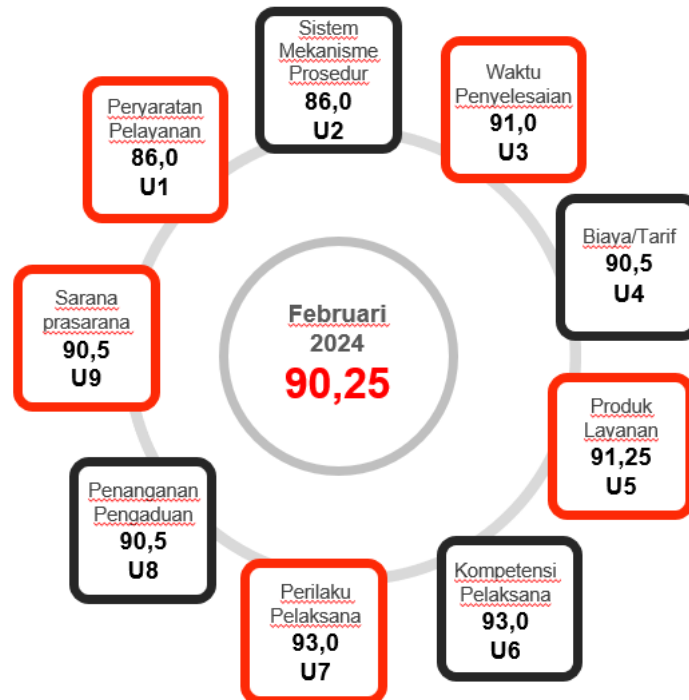
VI. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

- Data Pelanggan

| Layanan | Nama | Usia | Jenis Kelamin | No. Handphone |
|--|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | Ester | 24 - 39 tahun | Perempuan | 082145611054 |
| Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | H.Memed | 40 - 55 tahun | Laki-laki | 082112869927 |
| Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | Johanes | 24 - 39 tahun | Laki-laki | 082141657860 |
| Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | Peter jonathan | 24 - 39 tahun | Laki-laki | 082188899187 |
| Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik | Liboy | 24 - 39 tahun | Laki-laki | 082244458214 |
| Pengujian Obat dan Makanan | Palupi | 40 - 55 tahun | Perempuan | 082160609771 |
| Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik | Eka novitasari | 24 - 39 tahun | Perempuan | 082231188096 |
| Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik | ACHMAD | 24 - 39 tahun | Laki-laki | 081235552053 |

| | | | | |
|--|------------------------------|---------------|-----------|--------------|
| Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik | apt. Faiva Muriandini, S. Si | 40 - 55 tahun | Perempuan | 081335343395 |
| Pengujian Obat dan Makanan | Fandi | 24 - 39 tahun | Laki-laki | 082245020077 |

- Hasil SKM



| NO. | SARAN/MASUKAN |
|-----|--|
| 1 | oke |
| 2 | Lebih aktif lagi di chat atau via telpon dan permudah untuk syarat dan ketentuan berlaku dan perlu pembelajaran untuk orang BPOM |
| 3 | Semoga pelayanan yg baik ini berkelanjutan |

- Analisis
 1. Unsur dengan penilaian terendah adalah U1 (86,0), U2 (86,0), dan U9 (90,5).
 2. Terdapat saran/masukan yang perlu ditindaklanjuti.
 3. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Juni 2023, sebagai berikut

| No | Prioritas Unsur | Kegiatan | Waktu | Penanggung Jawab |
|----|-----------------|--|--------------|------------------|
| 1 | Persyaratan | Memberikan penjelasan kepada para pelanggan dengan komunikatif | Setiap bulan | Fungsi Infokom |
| 2 | Sistem, | Memberikan penjelasan kepada | Setiap bulan | Fungsi |

| | | | | |
|---|---------------------|--|--------------|-----------------------------|
| | Mekanisme, Prosedur | para pelanggan tentang sistem, mekanisme, dan prosedur | | Infokom |
| 3 | Sarana dan Prasaran | Petugas layanan berkoordinasi dengan Bagian Tata Usaha agar Cleaning Servis membersihkan dan menjaga kerapihan ruang layanan secara intensif | Setiap bulan | Tim Pelayanan Publik dan TU |

VII. Penutup/Kesimpulan/Rekomendasi

1. Hasil indeks kepuasan masyarakat bulan Februari 2024 adalah 90,25, dengan kategori **Sangat Baik**.
2. Menindaklanjuti hasil SKM.

Surabaya, 29 Februari 2024

Ketua Tim



Dra Retno Chatulistiani P., Apt.