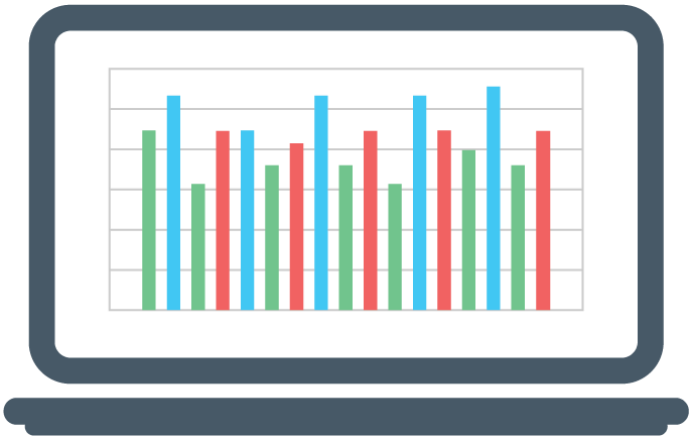
HASIL DAN ANALISA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KABUPATEN JEMBER
JANUARI – MARET 2021



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN JEMBER

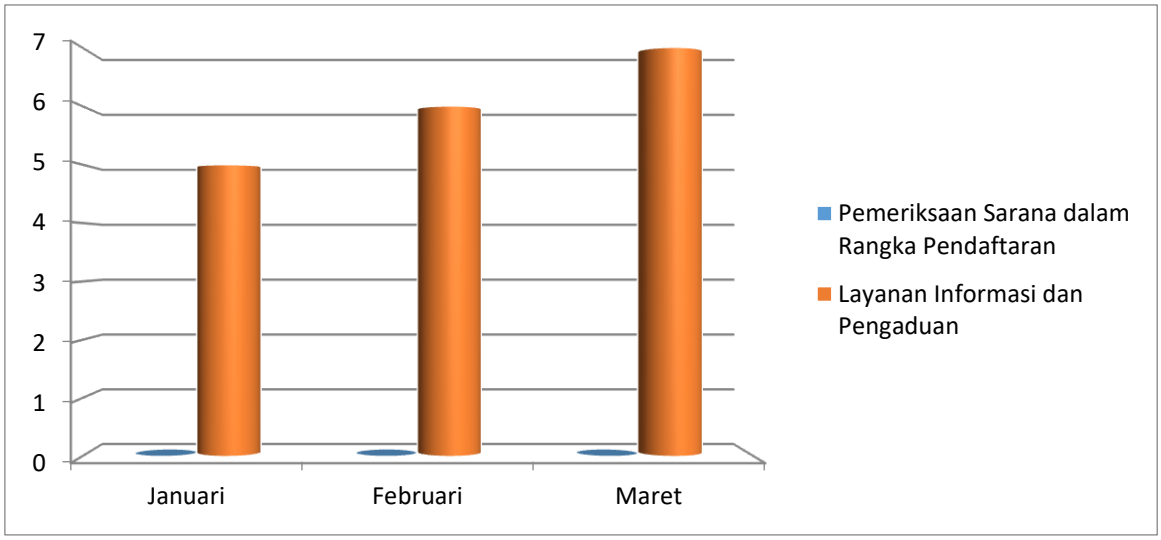
ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Karakteristik Responden Survei Kepuasan Loka POM di Kabupaten Jember

Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka POM di Kabupaten Jember dilakukan terhadap konsumen yang mendapat layanan berupa Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran dan Layanan Informasi dan Pengaduan. Pada Bulan Januari, Februari, dan Maret 2021 sebanyak 5, 6, dan 7 orang menjadi responden Survei Kepuasan Masyarakat.

Tabel A.1 Jumlah Populasi dan Responden Survei Kepuasan masyarakat Loka POM di Kabupaten Jember

Bulan	No.	Jenis Layanan	Jumlah Populasi
Januari	1.	Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	0
	2.	Layanan Informasi dan Pengaduan	5
Februari	1.	Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	0
	2.	Layanan Informasi dan Pengaduan	6
Maret	1.	Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	0
	2.	Layanan Informasi dan Pengaduan	7



Gambar A.1. Jumlah Populasi dan Responden Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Jember

Berdasarkan jumlah populasi tersebut, didapatkan hasil survei pada bulan Januari 5 orang responden, bulan Februari 6 responden, dan bulan Maret 7 responden untuk menilai keseluruhan pelayanan dari Loka POM di Kabupaten Jember. Hasil survei dari bulan Januari-Maret 2021 menunjukkan dari total responden sejumlah 18 orang memberikan penilaian untuk pelayanan Loka POM di Kabupaten Jember dengan kategori Baik. (Rekap Data terlampir)

B. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan Pada Loka POM di Kabupaten Jember per Bulan

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, yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan terkait unsur pelayanan.

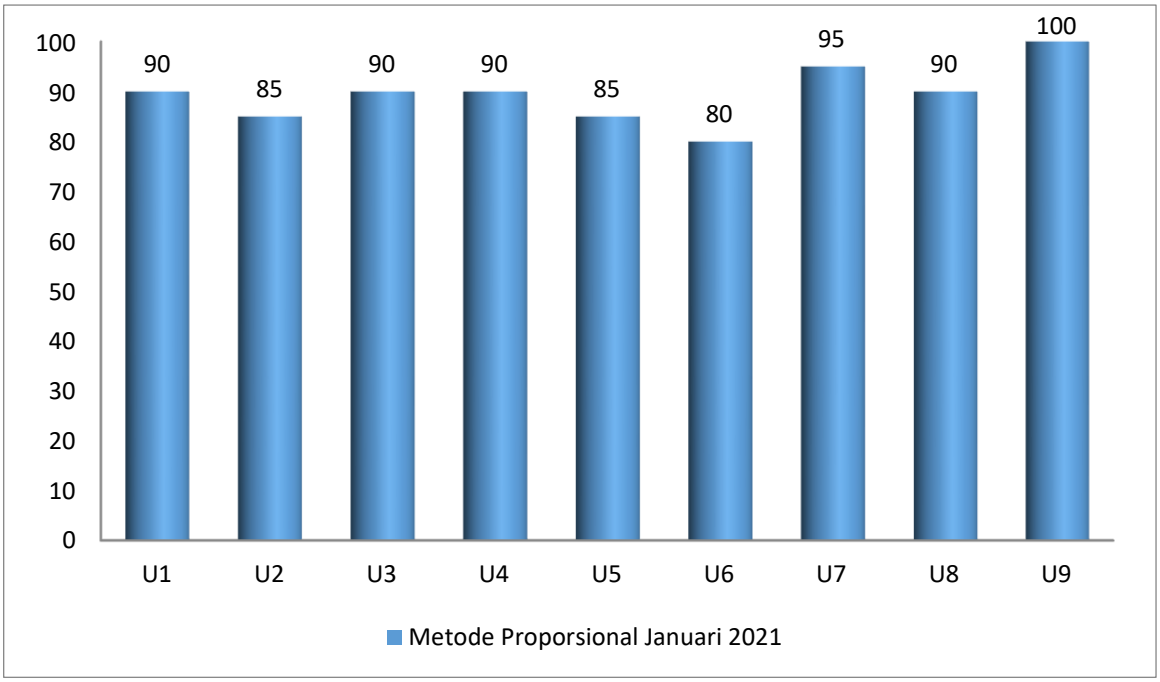
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai dasar untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang kemudian terbagi menjadi 4 (empat) kinerja yaitu *Tidak Baik (25,00-64,99), Kurang Baik (65,00-76,60), Baik (76,61-88,30), dan Sangat Baik (88,31-100,00).*

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur Loka POM di Kabupaten Jember pada Januari-Maret 2021 dapat dilihat pada Tabel B.1, B.2, dan B.3

Tabel B.1 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan Loka POM di Kabupaten Jember pada **Januari** 2021

Unsur Layanan		Metode Proporsional Januari 2021
U1	Persyaratan	90.00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.00
U3	Waktu Penyelesaian	90.00
U4	Biaya/Tarif	90.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.00
U6	Kompetensi Pelaksana	80.00
U7	Perilaku Pelaksana	95.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran,	90.00

	dan Masukan	
U9	Sarana dan Prasarana	100.00
Total		89.44



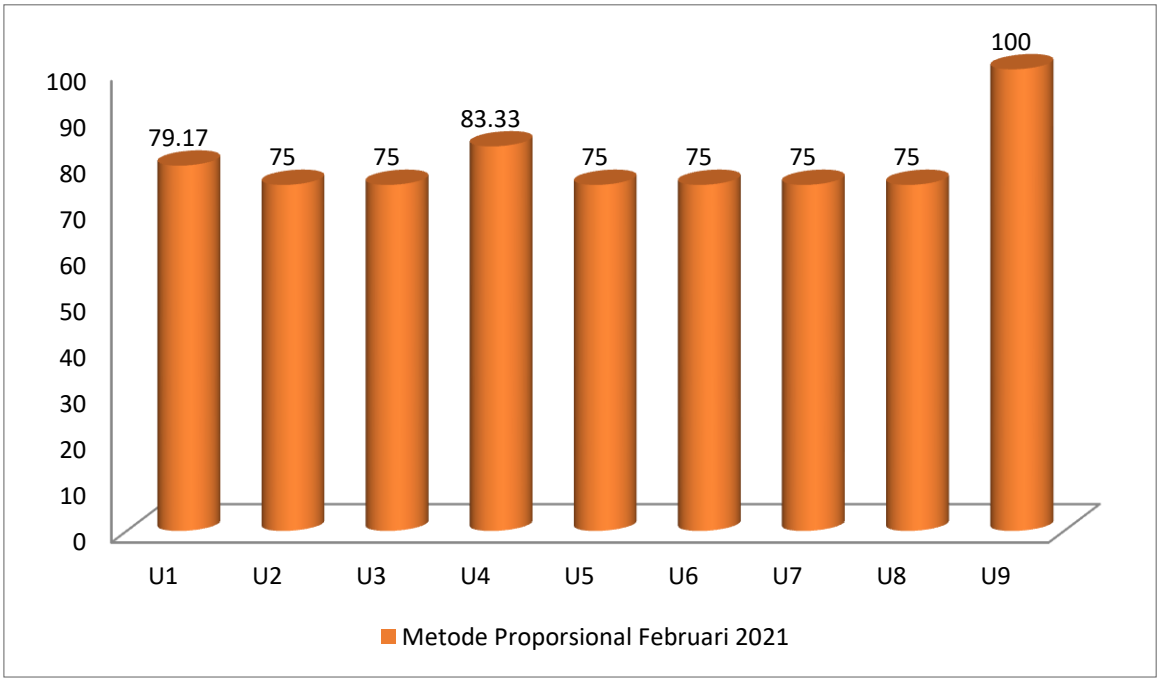
Gambar B.1. Metode Proporsional Januari 2021

Hasil survei dengan jumlah responden **sebanyak 5** menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik dilihat dari berbagai unsur di Loka POM di Kabupaten Jember sebesar 89.44. Berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Jember mendapat kategori A (Sangat Baik) dengan menimbang kesembilan unsur prinsip pelayanan publik.

Tabel B.2 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan Loka POM di Kabupaten Jember pada **Februari** 2021

Unsur Layanan		Metode Proporsional Februari 2021
U1	Persyaratan	79.17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75.00
U3	Waktu Penyelesaian	75.00
U4	Biaya/Tarif	83.33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75.00

U6	Kompetensi Pelaksana	75.00
U7	Perilaku Pelaksana	75.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	75.00
U9	Sarana dan Prasarana	100.00
Total		79.17



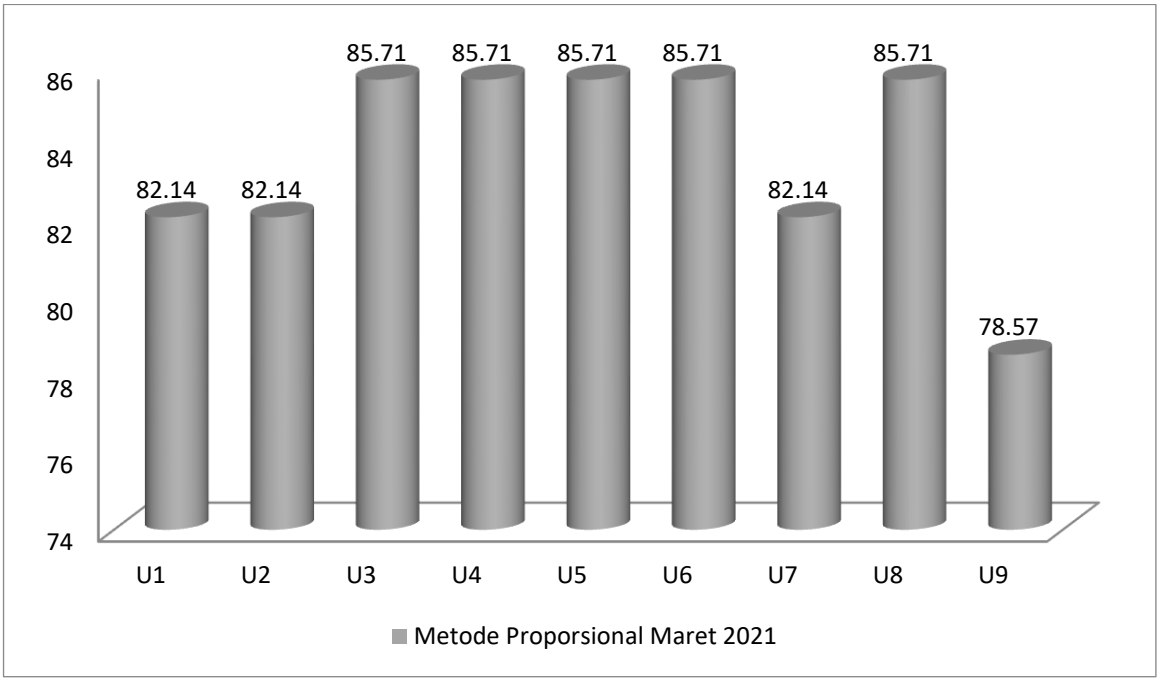
Gambar B.2. Metode Proporsional Februari 2021

Hasil survei dengan jumlah responden **sebanyak 6** menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik dilihat dari berbagai unsur di Loka POM di Kabupaten Jember sebesar 79.17 Berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Jember mendapat kategori B (Baik) dengan menimbang kesembilan unsur prinsip pelayanan publik.

Tabel B.3 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan Loka POM di Kabupaten Jember pada **Maret** 2021

Unsur Layanan		Metode Proporsional Maret 2021
U1	Persyaratan	82.14
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82.14

U3	Waktu Penyelesaian	85.71
U4	Biaya/Tarif	85.71
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.71
U6	Kompetensi Pelaksana	85.71
U7	Perilaku Pelaksana	82.14
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85.71
U9	Sarana dan Prasarana	78.57
Total		83.73



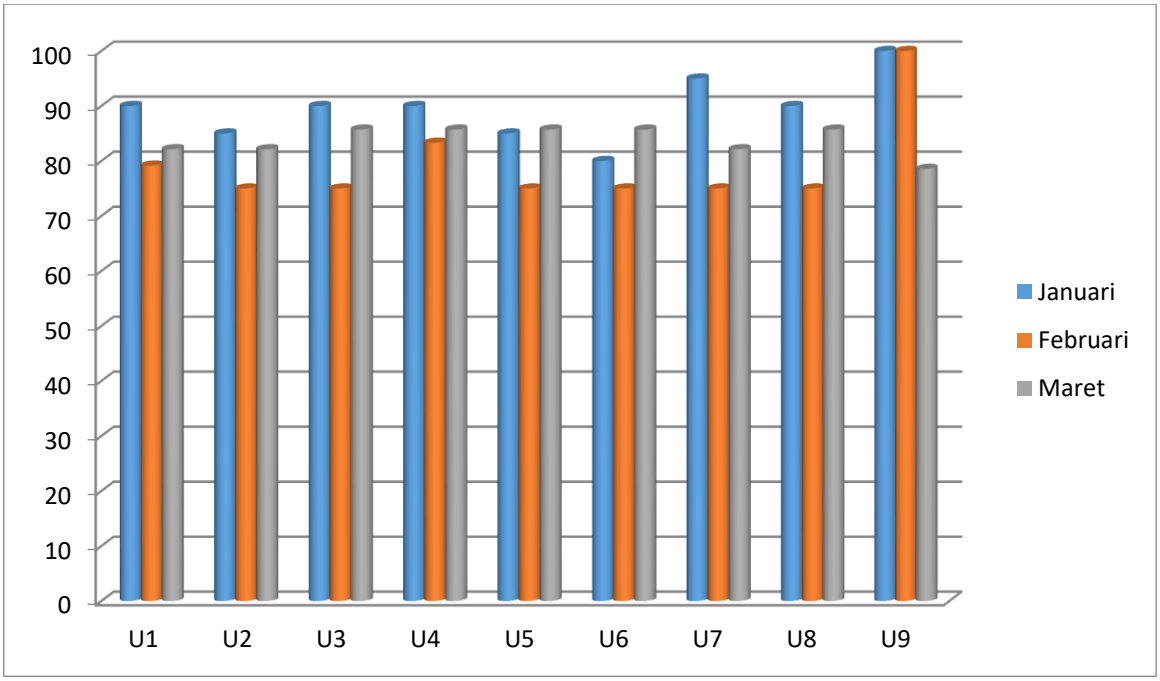
Gambar B.3. Metode Proporsional Maret 2021

Hasil survei dengan jumlah responden **sebanyak 7** menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik dilihat dari berbagai unsur di Loka POM di Kabupaten Jember sebesar 83.73. Berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Jember mendapat kategori B (Baik) dengan menimbang kesembilan unsur prinsip pelayanan publik.

C. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan Pada Loka POM di Kabupaten Jember per Triwulan

Tabel C.1 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan Loka POM di Kabupaten Jember pada **Triwulan I** Tahun 2020

Unsur Layanan		Metode Proporsional Januari 2020	Metode Proporsional Februari 2020	Metode Proporsional Maret 2020
U1	Persyaratan	90.00	79.17	82.14
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.00	75.00	82.14
U3	Waktu Penyelesaian	90.00	75.00	85.71
U4	Biaya/Tarif	90.00	83.33	85.71
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.00	75.00	85.71
U6	Kompetensi Pelaksana	80.00	75.00	85.71
U7	Perilaku Pelaksana	95.00	75.00	82.14
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90.00	75.00	85.71
U9	Sarana dan Prasarana	100.00	100.00	78.57
Total		89.44	79.17	83.73



Gambar C.1 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan Triwulan I

Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I tahun 2021 terlihat bahwa secara keseluruhan, mutu layanan di Loka POM Kabupaten Jember bernilai Sangat Baik (A) dan Baik (B) namun terdapat penurunan nilai pada beberapa aspek yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dan Sarana dan Prasarana (U9). Upaya yang akan dilakukan oleh Pimpinan dan Petugas Layanan Loka POM di Kabupaten Jember diantaranya adalah:

1. Melakukan update informasi dan peningkatan kompetensi khususnya bagi petugas layanan
2. Memaksimalkan penggunaan media komunikasi elektronik seperti Telepon, WhatsApp, Media Sosial dan Email sebagai sarana untuk memberikan layanan informasi dan pengaduan kepada masyarakat
3. Memaksimalkan koordinasi dengan lintas sektor terkait
4. Meningkatkan peran aktif petugas layanan dalam upaya memperoleh responden untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat.

Jember, 3 April 2021
Kepala Loka POM di Kabupaten Jember

Dra. Any Koosbudiwati, Apt