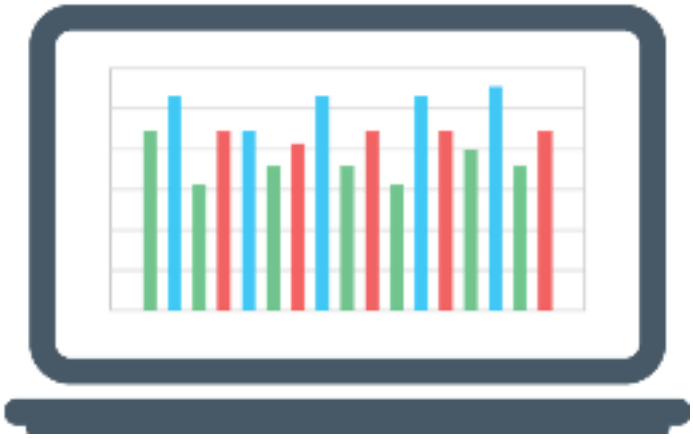
HASIL DAN ANALISA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KABUPATEN JEMBER
APRIL – JUNI 2021



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN JEMBER

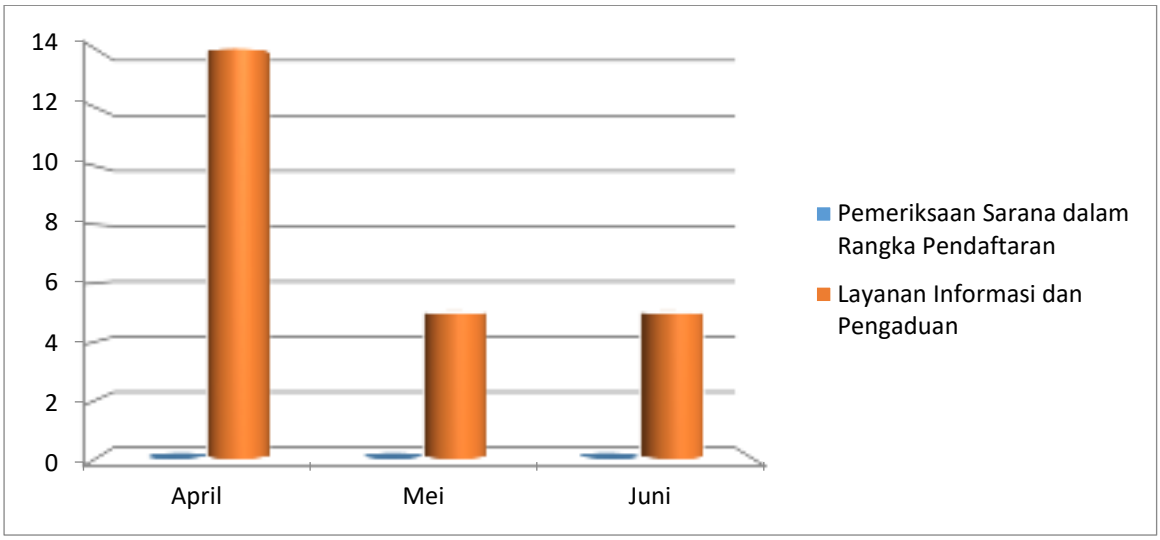
ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 April, Mei, dan Juni 2021 sebanyak 14, 5, dan 5 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
April	1.	Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	0
	2.	Layanan Informasi dan Pengaduan	14
Mei	1.	Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	0
	2.	Layanan Informasi dan Pengaduan	5
Juni	1.	Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	0
	2.	Layanan Informasi dan Pengaduan	5



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

Berdasarkan jumlah populasi tersebut, didapatkan hasil survei pada bulan April 14 orang responden, bulan Mei 5 orang responden, dan bulan Juni 5 orang responden untuk menilai keseluruhan pelayanan dari Loka POM di Kabupaten Jember. Hasil survei dari bulan April - Juni 2021 menunjukkan dari total responden sejumlah 24 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

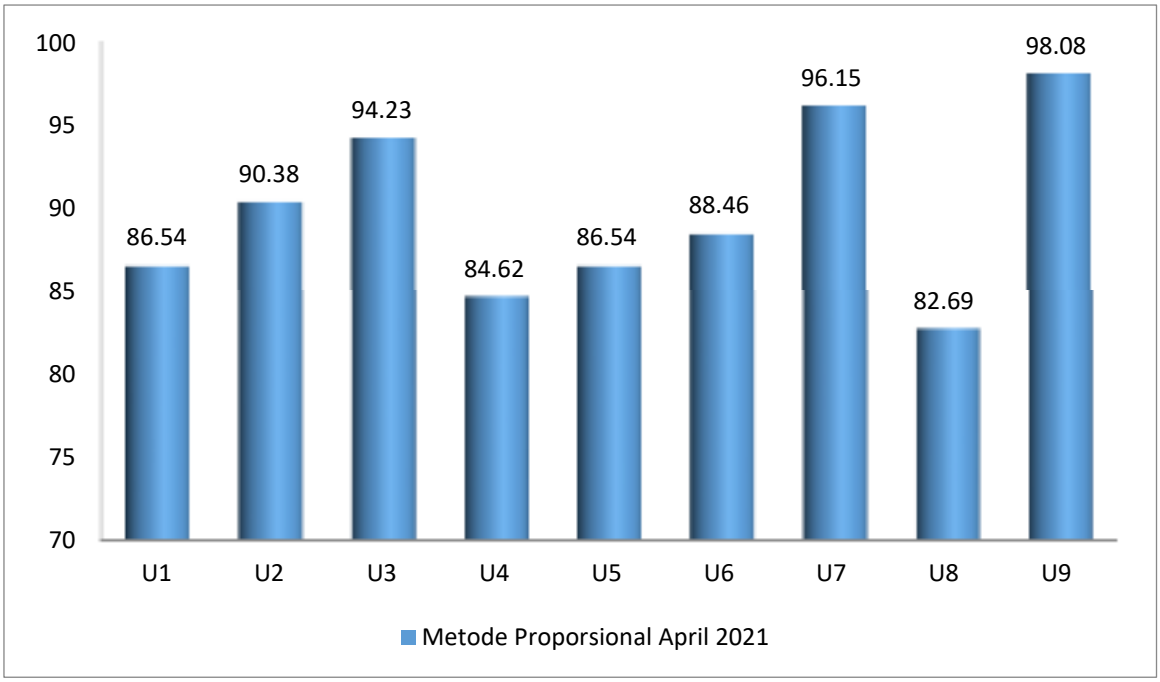
Kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM Pusat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan 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 **April** 2021

Unsur Layanan		Metode Proporsional April 2021
U1	Persyaratan	86.54
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.38
U3	Waktu Penyelesaian	94.23
U4	Biaya/Tarif	84.62
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.54
U6	Kompetensi Pelaksana	88.46
U7	Perilaku Pelaksana	96.15
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82.69
U9	Sarana dan Prasarana	98.08
Total		89.44



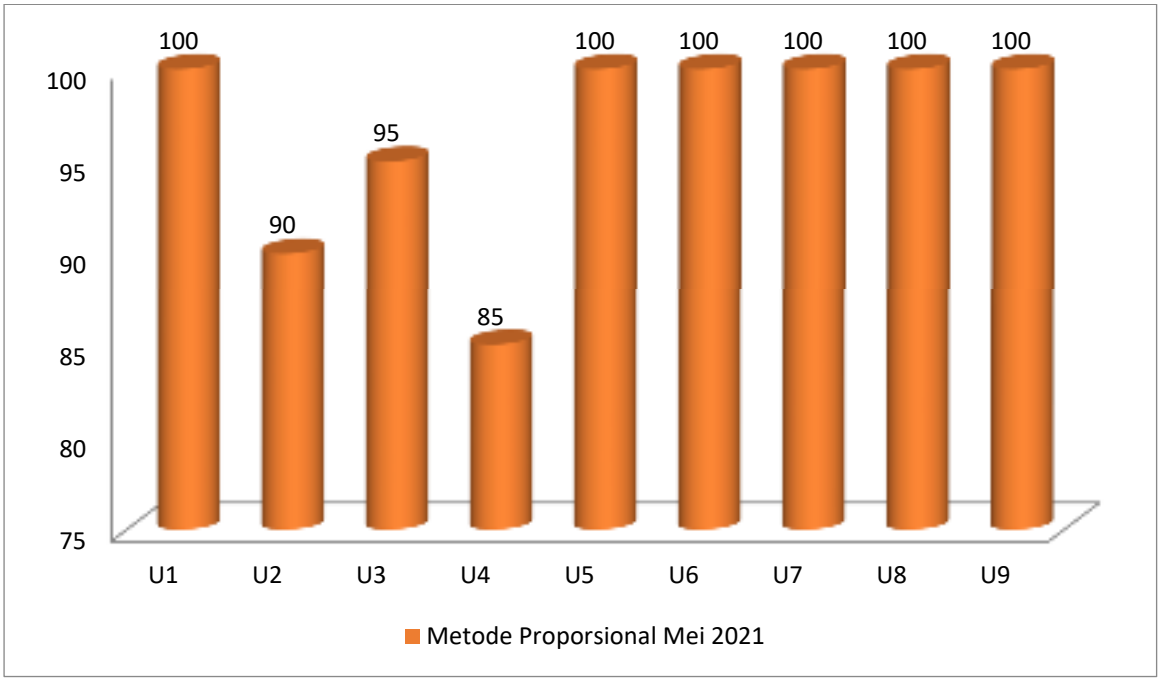
Gambar B.1. Metode Proporsional April 2021

Hasil survei dengan jumlah responden **sebanyak 14** 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 **Mei** 2021

Unsur Layanan		Metode Proporsional Mei 2021
U1	Persyaratan	100.00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.00
U3	Waktu Penyelesaian	95.00
U4	Biaya/Tarif	85.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100.00
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00
U7	Perilaku Pelaksana	100.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100.00
U9	Sarana dan Prasarana	100.00
Total		96.67

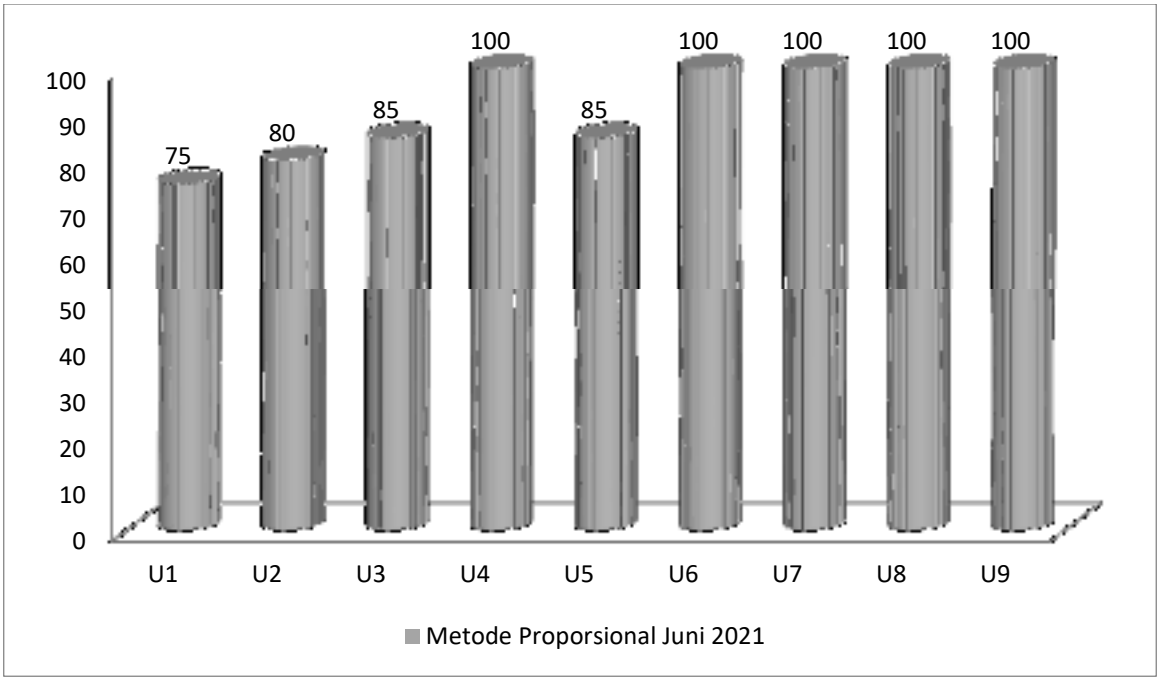


Gambar B.2. Metode Proporsional Mei 2021

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 96.67. 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.3 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan Loka POM di Kabupaten Jember pada **Juni** 2021

Unsur Layanan		Metode Proporsional Juni 2021
U1	Persyaratan	75.00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80.00
U3	Waktu Penyelesaian	85.00
U4	Biaya/Tarif	100.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.00
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00
U7	Perilaku Pelaksana	100.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100.00
U9	Sarana dan Prasarana	100.00
Total		91.67



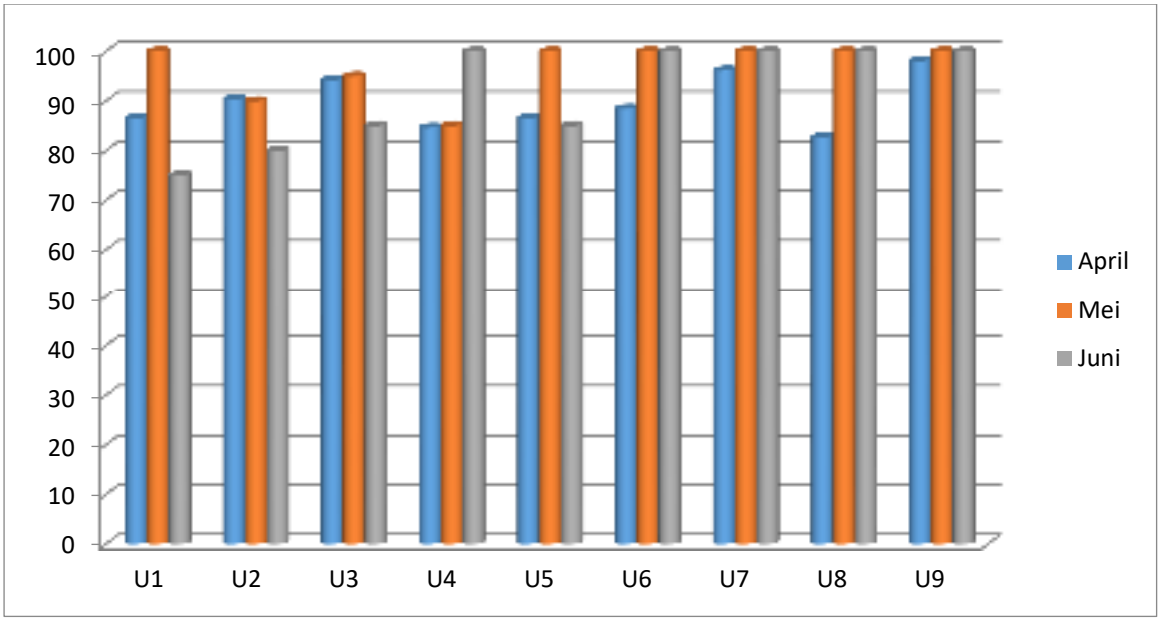
Gambar B.3. Metode Proporsional Juni 2021

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 91.67. 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.

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 II** Tahun 2021

Unsur Layanan		Metode Proporsional April 2021	Metode Proporsional Mei 2021	Metode Proporsional Juni 2021
U1	Persyaratan	86.54	100.00	75.00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.38	90.00	80.00
U3	Waktu Penyelesaian	94.23	95.00	85.00
U4	Biaya/Tarif	84.62	85.00	100.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.54	100.00	85.00
U6	Kompetensi Pelaksana	88.46	100.00	100.00
U7	Perilaku Pelaksana	96.15	100.00	100.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82.69	100.00	100.00
U9	Sarana dan Prasarana	98.08	100.00	100.00
Total		89.44	96.67	91.67



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

Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan II tahun 2021 terlihat bahwa secara keseluruhan, mutu layanan di Loka POM Kabupaten Jember bernilai Sangat Baik (A), namun terdapat penurunan nilai pada beberapa aspek yaitu Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5). 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, 2 Juli 2021
Kepala Loka POM di Kabupaten Jember

Dra. Any Koosbudiwati, Apt