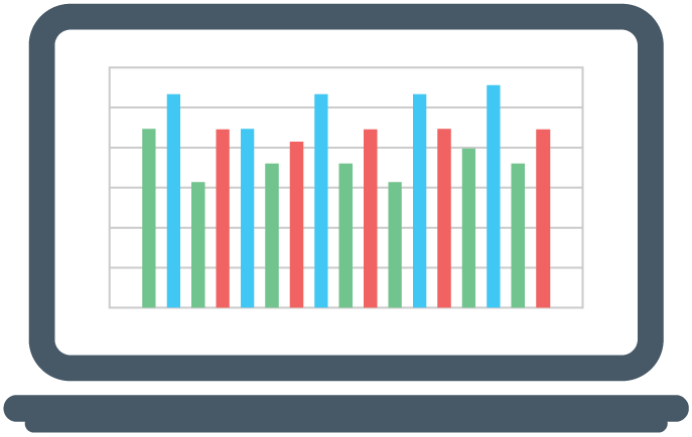
HASIL DAN ANALISA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KABUPATEN JEMBER
JULI - SEPTEMBER 2021



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN JEMBER

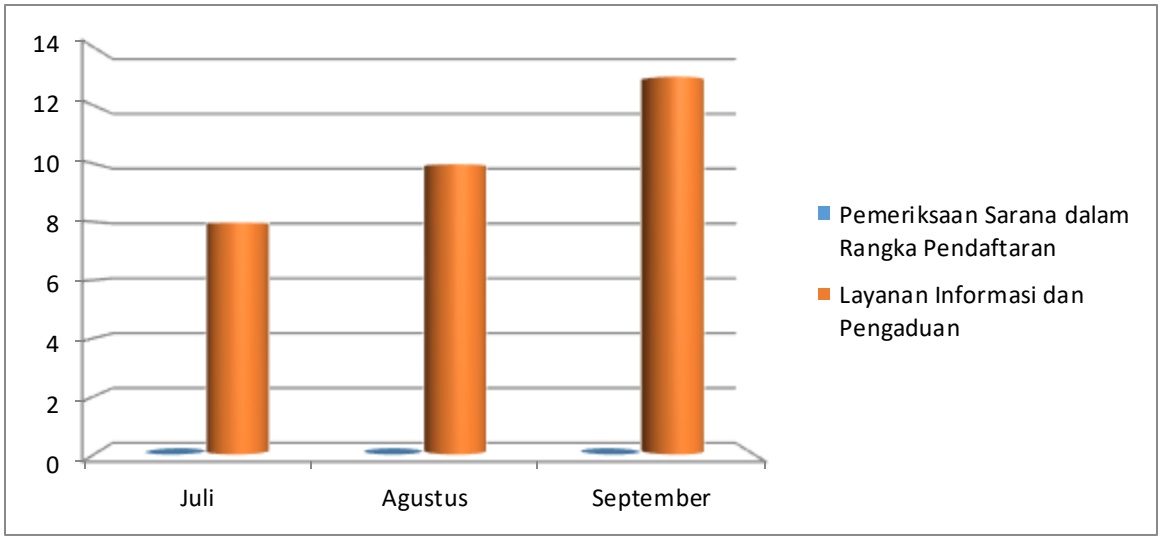
ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 Juli, Agustus, dan September 2021 sebanyak 8, 10, dan 13 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
Juli	1.	Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	0
	2.	Layanan Informasi dan Pengaduan	8
Agustus	1.	Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	0
	2.	Layanan Informasi dan Pengaduan	10
September	1.	Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	0
	2.	Layanan Informasi dan Pengaduan	13



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

Berdasarkan jumlah populasi tersebut, didapatkan hasil survei pada bulan Juli 8 orang responden, bulan Agustus 10 orang responden, dan bulan September 13 orang responden untuk menilai keseluruhan pelayanan dari Loka POM di Kabupaten Jember. Hasil survei dari bulan Juli - September 2021 menunjukkan dari total responden sejumlah 31 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

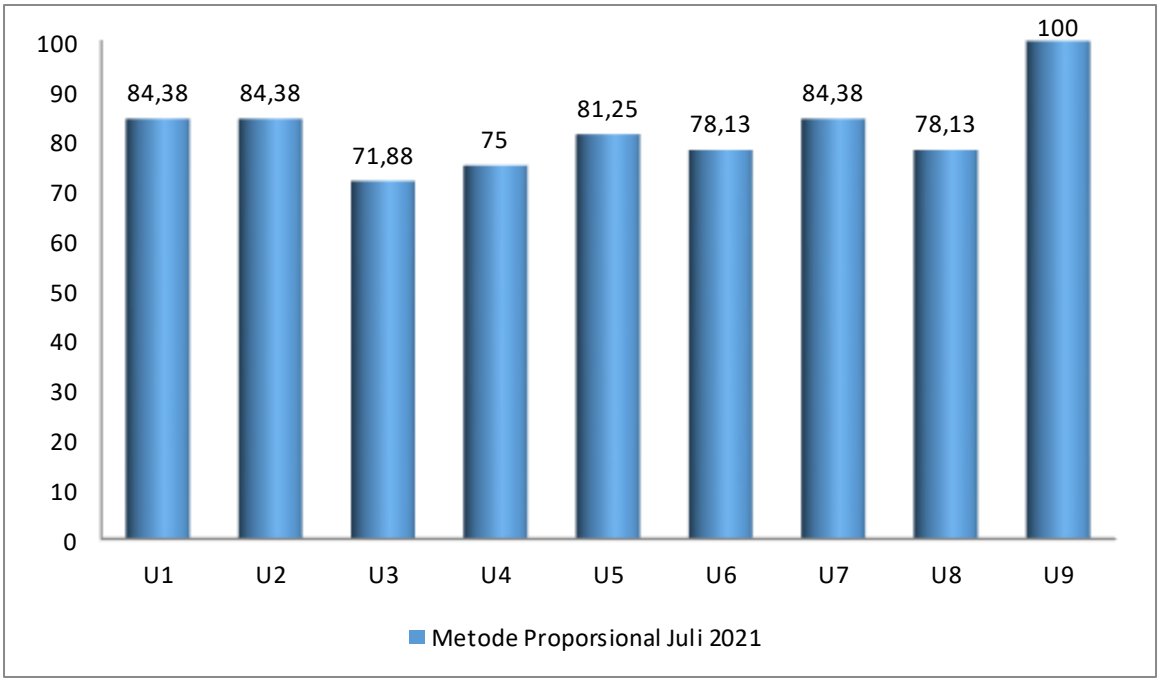
Kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM Pusat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan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

Unsur Layanan		Metode Proporsional Juli 2021
U1	Persyaratan	84.38
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.38
U3	Waktu Penyelesaian	71.88
U4	Biaya/Tarif	75.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.25
U6	Kompetensi Pelaksana	78.13
U7	Perilaku Pelaksana	84.38
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	78.13
U9	Sarana dan Prasarana	100.00
Total		81.94



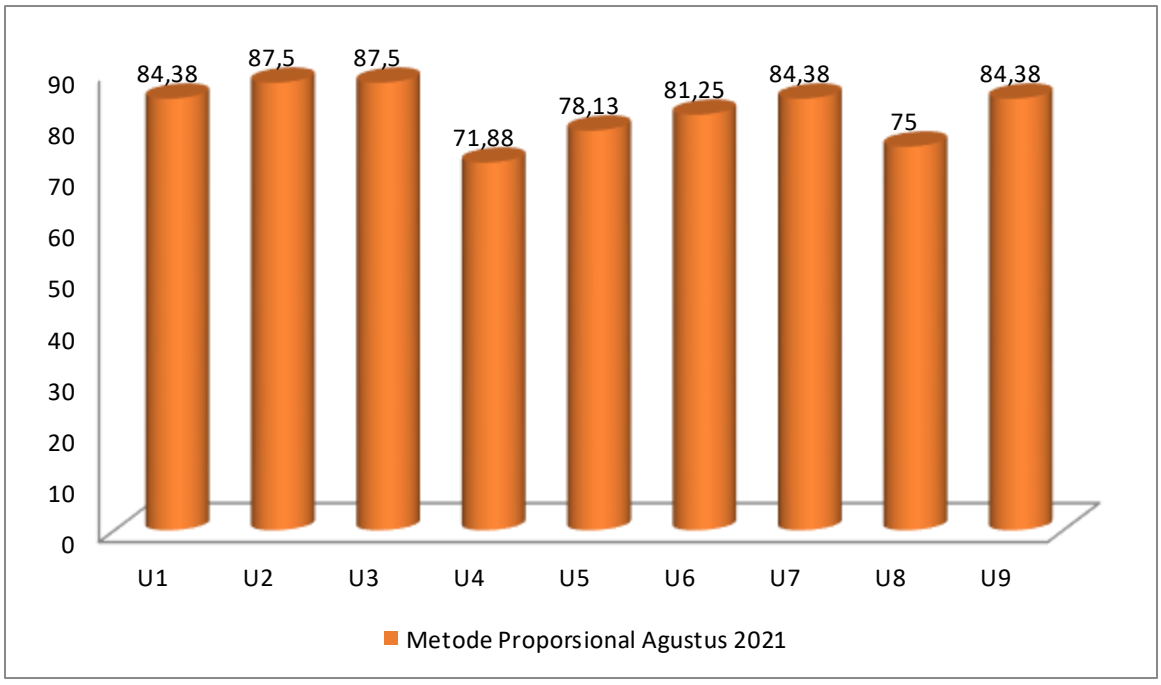
Gambar B.1. Metode Proporsional Juli 2021

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak **8 orang** menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik dilihat dari berbagai unsur di Loka POM di Kabupaten Jember sebesar 81.94.

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

Unsur Layanan		Metode Proporsional Agustus 2021
U1	Persyaratan	84.38
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.50
U3	Waktu Penyelesaian	87.50
U4	Biaya/Tarif	71.88
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78.13
U6	Kompetensi Pelaksana	81.25
U7	Perilaku Pelaksana	84.38
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	75.00
U9	Sarana dan Prasarana	84.38
Total		81.60

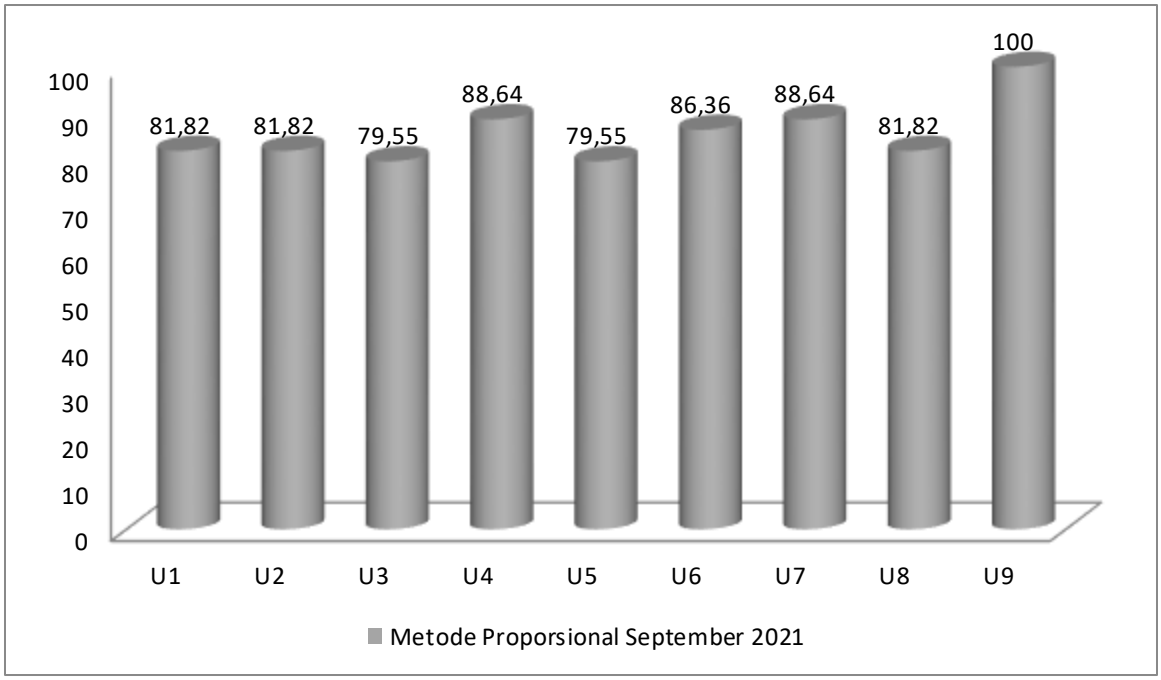


Gambar B.2. Metode Proporsional Agustus 2021

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak **10 orang** menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik dilihat dari berbagai unsur di Loka POM di Kabupaten Jember sebesar 81.60. 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 **September** 2021

Unsur Layanan		Metode Proporsional September 2021
U1	Persyaratan	81.82
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81.82
U3	Waktu Penyelesaian	79.55
U4	Biaya/Tarif	88.64
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79.55
U6	Kompetensi Pelaksana	86.36
U7	Perilaku Pelaksana	88.64
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	81.82
U9	Sarana dan Prasarana	100.00
Total		85.35



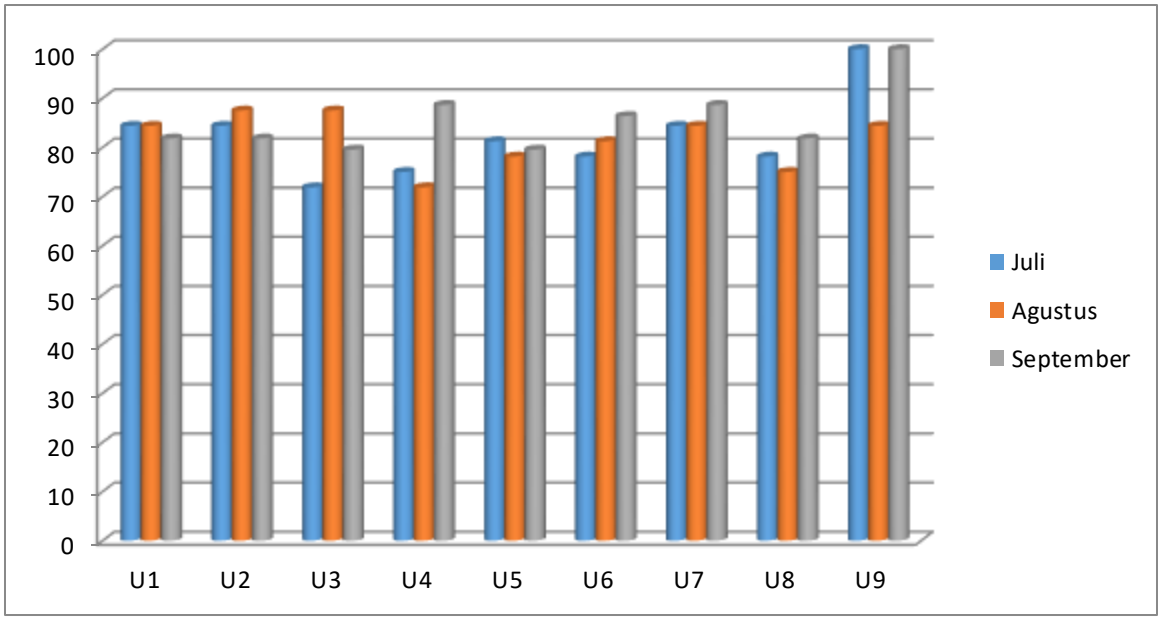
Gambar B.3. Metode Proporsional September 2021

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak **13 orang** menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik dilihat dari berbagai unsur di Loka POM di Kabupaten Jember sebesar 85.35. 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 III** Tahun 2021

Unsur Layanan		Metode Proporsional Juli 2021	Metode Proporsional Agustus 2021	Metode Proporsional September 2021
U1	Persyaratan	84.38	84.38	81.82
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.38	87.50	81.82
U3	Waktu Penyelesaian	71.88	87.50	79.55
U4	Biaya/Tarif	75.00	71.88	88.64
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.25	78.13	79.55
U6	Kompetensi Pelaksana	78.13	81.25	86.36
U7	Perilaku Pelaksana	84.38	84.38	88.64
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	78.13	75.00	81.82
U9	Sarana dan Prasarana	100.00	84.38	100.00
Total		81.94	81.60	85.35



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 Baik (B), namun terdapat penurunan nilai pada beberapa aspek yaitu Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5). Adanya penurunan nilai ini dapat disebabkan karena adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat pada Triwulan III sehingga menghambat waktu penyelesaian layanan di Loka POM di Kabupaten Jember. Selain itu, tidak adanya fasilitas layanan tatap muka juga menyebabkan kurangnya kejelasan informasi yang ditangkap oleh masyarakat.

Upaya yang akan dilakukan oleh Pimpinan dan Petugas Layanan Loka POM di Kabupaten Jember diantaranya adalah:

1. Memaksimalkan penggunaan media komunikasi elektronik seperti Telepon, WhatsApp, Media Sosial dan Email sebagai sarana untuk memberikan layanan informasi dan pengaduan kepada masyarakat
2. Meningkatkan antuasiasme masyarakat, khususnya terkait proses pendaftaran produk, dengan memberikan informasi yang cepat dan jelas sehingga proses pendaftaran yang dilalui lebih mudah dan cepat terselesaikan.
3. Meningkatkan peran aktif petugas layanan dalam upaya memperoleh responden untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat.

Jember, 30 September 2021
Kepala Loka POM di Kabupaten Jember

Dra. Any Koosbudiwati, Apt