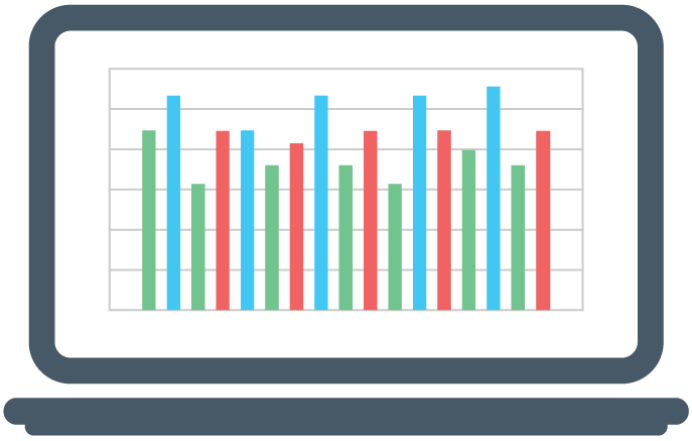
HASIL DAN ANALISA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KABUPATEN JEMBER
OKTOBER - DESEMBER 2021



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN JEMBER

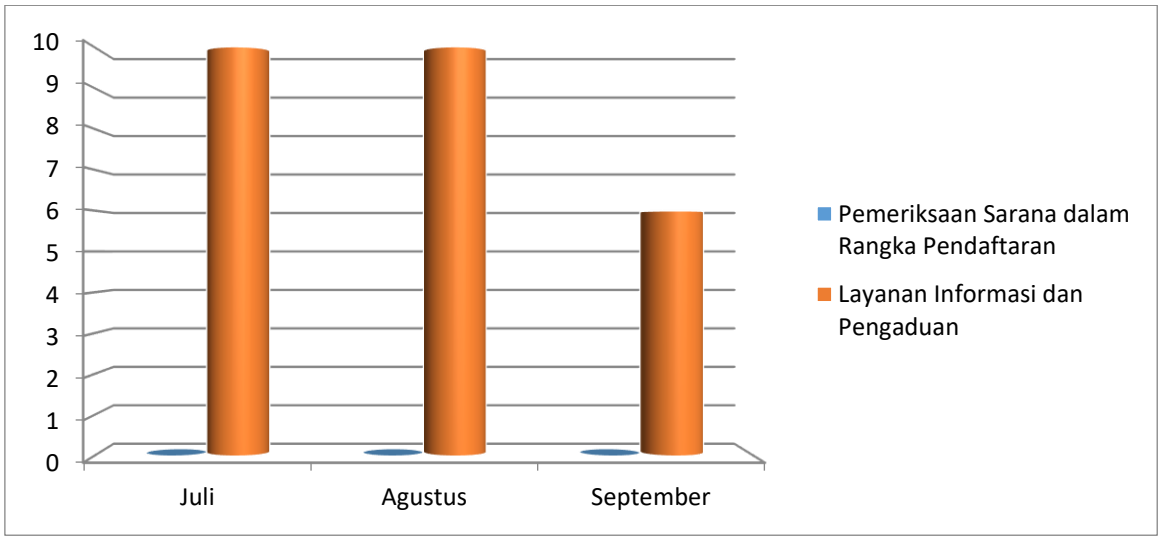
ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 Oktober, November, dan Desember 2021 sebanyak 10, 10, dan 6 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
Oktober	1.	Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	0
	2.	Layanan Informasi dan Pengaduan	10
November	1.	Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	0
	2.	Layanan Informasi dan Pengaduan	10
Desember	1.	Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	0
	2.	Layanan Informasi dan Pengaduan	6



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

Berdasarkan jumlah populasi tersebut, didapatkan hasil survei pada bulan Oktober 10 orang responden, bulan November 10 orang responden, dan bulan Desember 6 orang responden untuk menilai keseluruhan pelayanan dari Loka POM di Kabupaten Jember. Hasil survei dari bulan Oktober - Desember 2021 menunjukkan dari total responden sejumlah 26 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

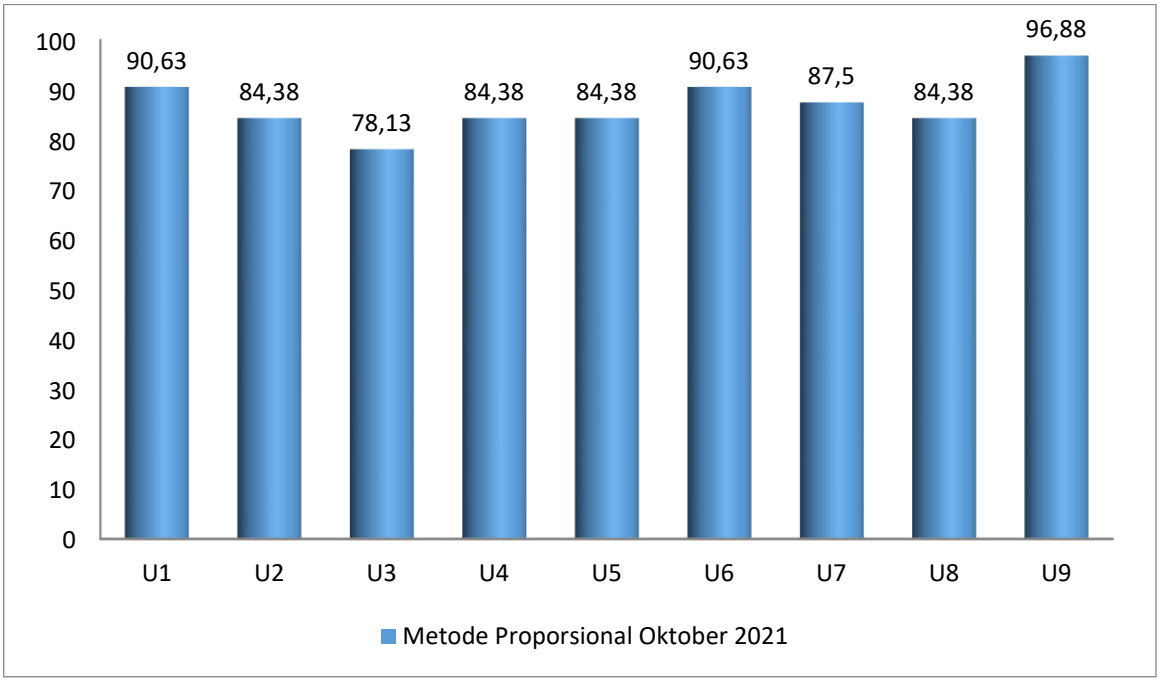
Kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM Pusat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan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

Unsur Layanan		Metode Proporsional Oktober 2021
U1	Persyaratan	90.63
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.38
U3	Waktu Penyelesaian	78.13
U4	Biaya/Tarif	84.38
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84.38
U6	Kompetensi Pelaksana	90.63
U7	Perilaku Pelaksana	87.50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84.38
U9	Sarana dan Prasarana	96.88
Total		86.81



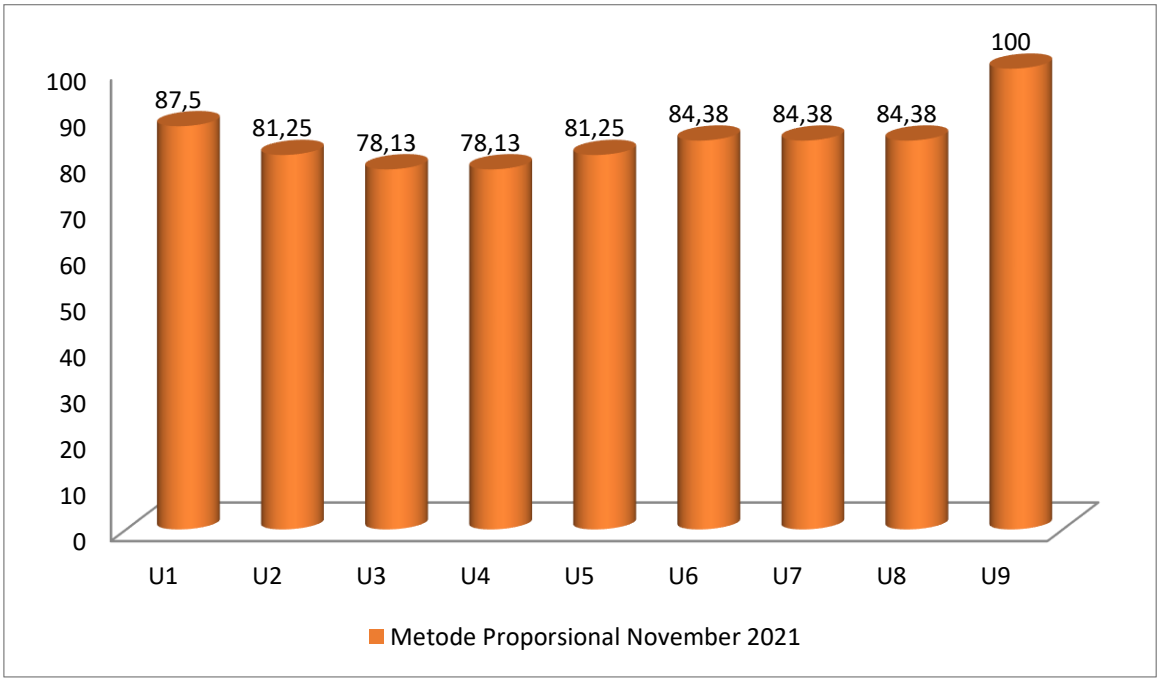
Gambar B.1. Metode Proporsional Oktober 2021

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 81.94.

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 **November** 2021

Unsur Layanan		Metode Proporsional November 2021
U1	Persyaratan	87.50
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81.25
U3	Waktu Penyelesaian	78.13
U4	Biaya/Tarif	78.13
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.25
U6	Kompetensi Pelaksana	84.38
U7	Perilaku Pelaksana	84.38
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84.38
U9	Sarana dan Prasarana	100.00
Total		84.38

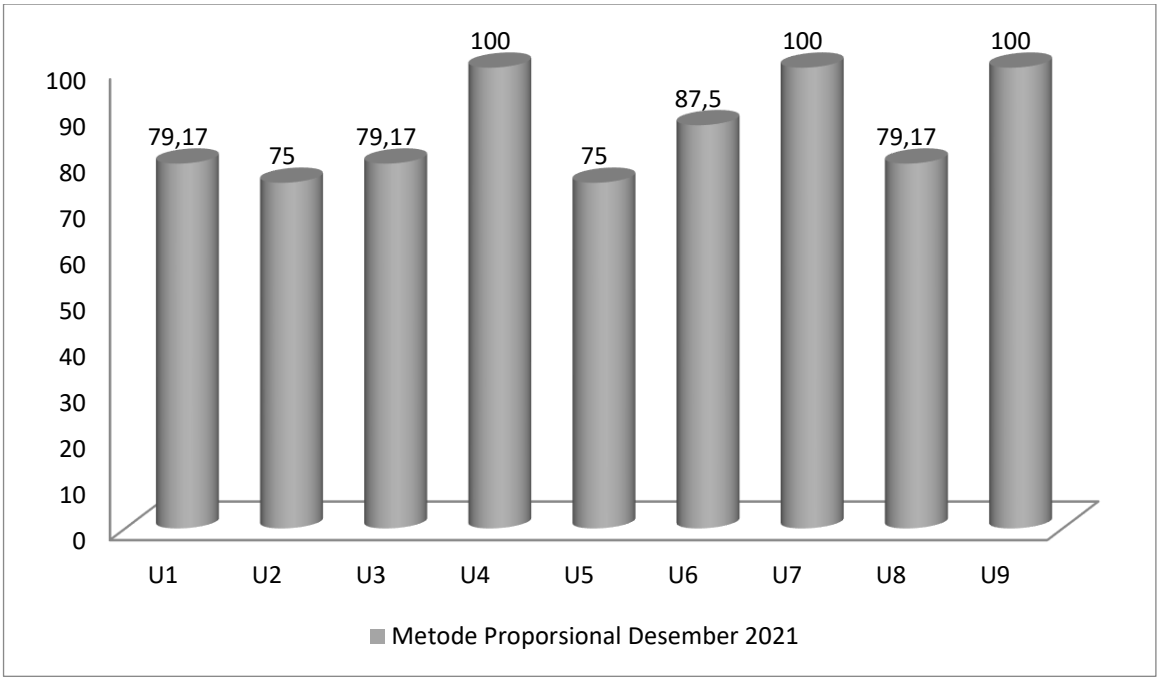


Gambar B.2. Metode Proporsional November 2021

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 84.38. 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 **Desember** 2021

Unsur Layanan		Metode Proporsional Desember 2021
U1	Persyaratan	79,17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,00
U3	Waktu Penyelesaian	79,17
U4	Biaya/Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,00
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	100,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	79,17
U9	Sarana dan Prasarana	100,00
Total		86,11



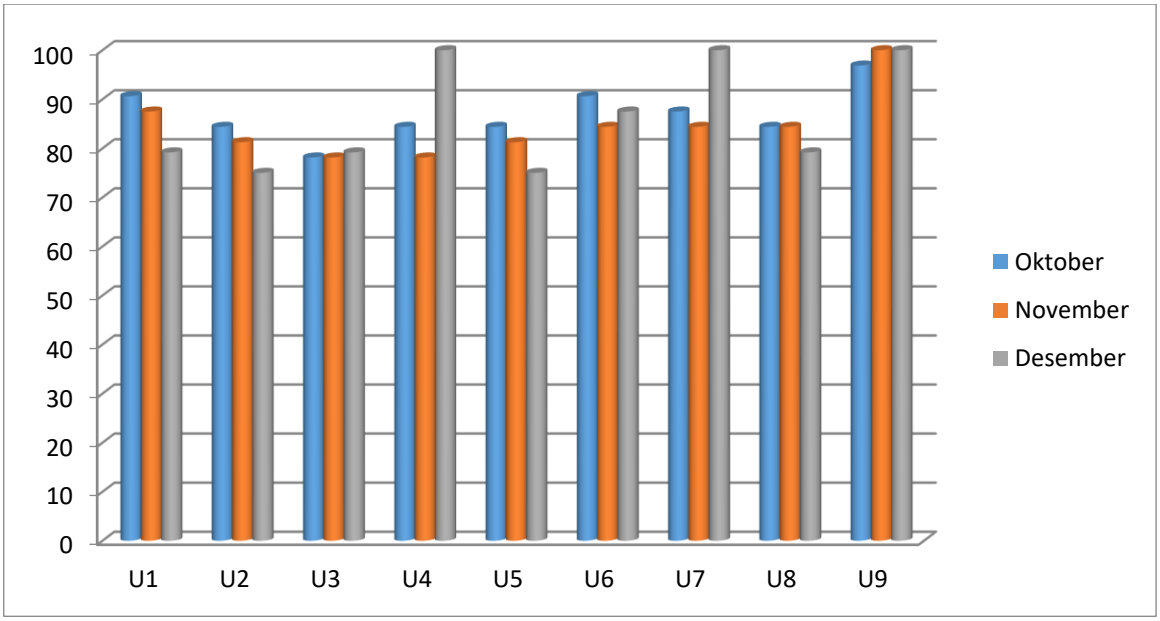
Gambar B.3. Metode Proporsional Desember 2021

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak **6 orang** menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik dilihat dari berbagai unsur di Loka POM di Kabupaten Jember sebesar 86,11. 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 IV** Tahun 2021

Unsur Layanan		Metode Proporsional Oktober 2021	Metode Proporsional November 2021	Metode Proporsional Desember 2021
U1	Persyaratan	90.63	87.50	79,17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.38	81.25	75,00
U3	Waktu Penyelesaian	78.13	78.13	79,17
U4	Biaya/Tarif	84.38	78.13	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84.38	81.25	75,00
U6	Kompetensi Pelaksana	90.63	84.38	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	87.50	84.38	100,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84.38	84.38	79,17
U9	Sarana dan Prasarana	96.88	100.00	100,00
Total		86.81	84.38	86.11



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

Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV 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), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5). Adanya penurunan nilai ini dapat disebabkan karena tidak adanya fasilitas layanan tatap muka juga diduga 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. 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.
2. Meningkatkan peran aktif petugas layanan dalam upaya memperoleh responden untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat.

Jember, 2 Januari 2022
Kepala Loka POM di Kabupaten Jember

Dra. Any Koosbudiwati, Apt