

**HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
LOKA POM DI KOTA BALIKPAPAN
TAHUN 2021**

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Salah Satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menyadari hal tersebut Loka POM di Kota Balikpapan sebagai salah satu instansi penyedia pelayanan publik terus berupaya melakukan upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan dengan memeberikan stimulasi semangat perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan

Adapun indikator Pencapaian pelayanan minimal untuk tingkat kepuasan pelanggan di Loka POM di Kota Balikpapan adalah sebagai berikut:

1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Kesesuaian Produk Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan

dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1.00 – 2.5996	25 – 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100,00	A	Sangat baik

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (hx \ 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $X \times 25 = y$
- b) Mutu pelayanan
- c) Kinerja unit pelayanan

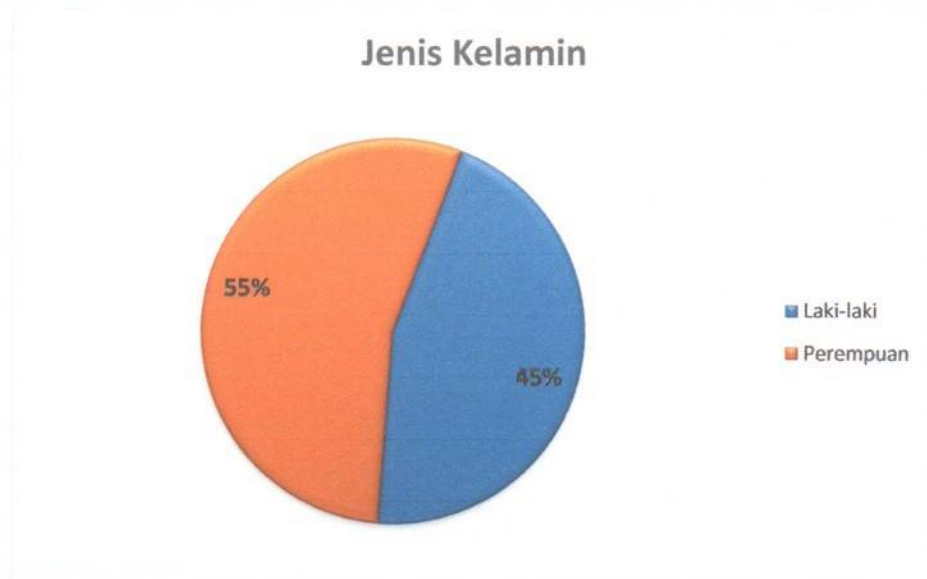
Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

Dengan kategori jawaban :

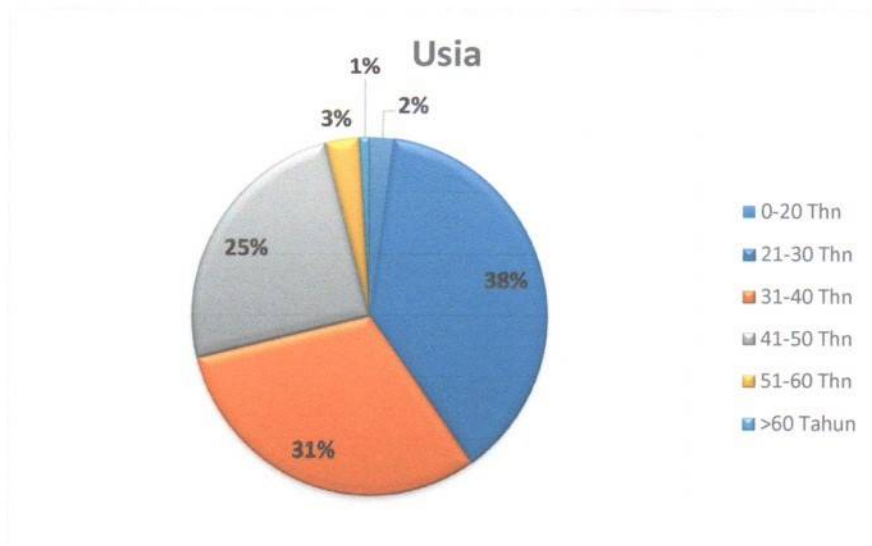
Tidak baik	bernilai	1
Kurang baik	bernilai	2
Baik	bernilai	3
Sangat baik	bernilai	4

Hasil Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan

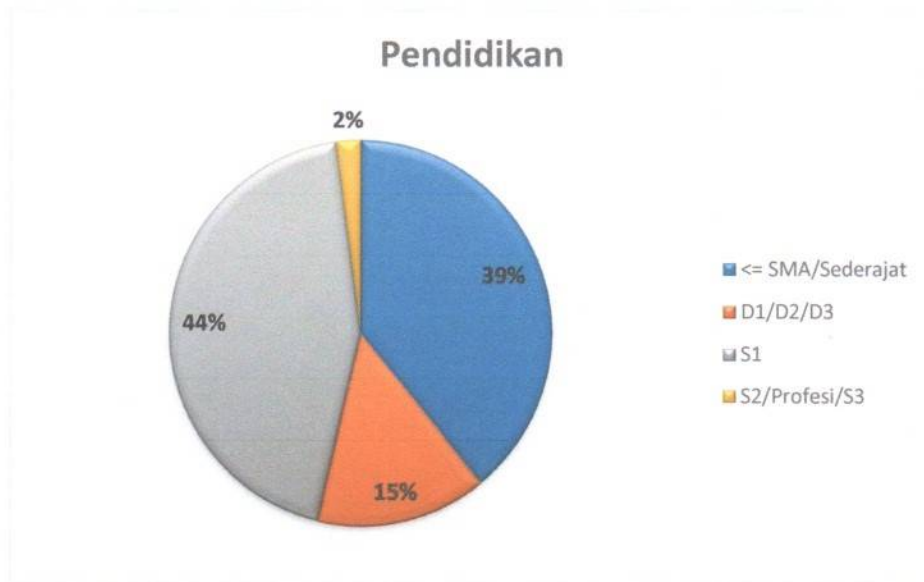
Survey kepuasan pelanggan di Loka POM di Kota Balikpapan di lakukan pada bulan Januari - Desember tahun 2021 dengan jumlah 97 responden, adapun karakteristik responden dan hasil perhitungan survey adalah sebagai berikut :



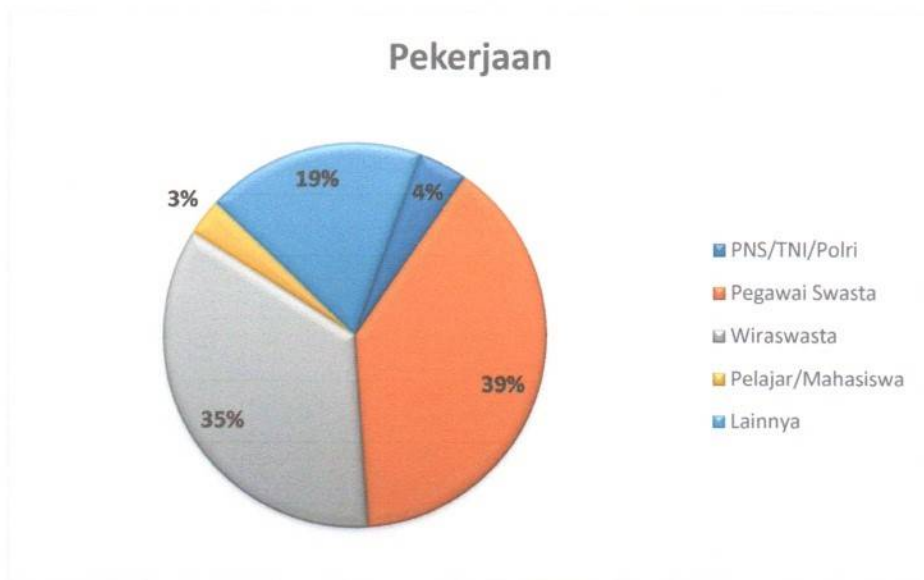
Gambar 1.1 Diagram distribusi pelanggan menurut jenis kelamin



Gambar 1.2 Diagram distribusi pelanggan menurut umur



Gambar 1.3 Diagram distribusi pelanggan menurut tingkat pendidikan



Gambar 1.4 Diagram distribusi pelanggan menurut pekerjaan utama

Berdasarkan diagram di atas didapatkan data distribusi pelanggan yang telah di survey pada bulan Desember Tahun 2021 di lingkungan Loka POM di Kota Balikpapan didapatkan hasil responden yang berjenis kelamin Perempuan sebesar 55% dan Laki-laki 45%, kemudian distribusi pelanggan menurut umur di dapatkan rentang umur 0-20 tahun sebesar 2%, 21-30 tahun sebesar 38%, 31-40 tahun sebesar 31%, 41-50 tahun sebesar 25%, 51-60 tahun sebesar 3% dan >60 tahun sebesar 1%. lalu distribusi pelanggan menurut tingkat pendidikan didapatkan data tingkat

pendidikan ≤SLTA sebesar 39%, D1/D2/D3 sebesar 15%, S1 sebesar 44% dan S2 Sebesar 2%. Sedangkan distribusi pelanggan menurut pekerjaan utama didapatkan data PNS/TNI/POLRI sebesar 4%, Pegawai Swasta sebesar 39%, Wiraswasta 35%, Lainnya sebesar 19% dan Pelajar/Mahasiswa sebesar 3%.

- Hasil IKM dengan jumlah responden 97 (Sembilan Puluh Tujuh) orang adalah rata-rata ~~86.46%~~ ^{87.94} dengan mutu pelayanan **“BAIK”**
- Nilai Unsur-unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Unsur	Σ	\bar{u}	$\bar{u} \cdot 25$	Kategori
U1	326	3.36	84.02	BAIK
U2	323	3.33	83.25	BAIK
U3	330	3.40	85.05	BAIK
U4	363	3.74	93.56	SANGAT BAIK
U5	316	3.26	81.44	BAIK
U6	340	3.51	87.63	BAIK
U7	358	3.69	92.27	SANGAT BAIK
U8	377	3.89	97.16	SANGAT BAIK
U9	338	3.48	87.11	BAIK
Σ	614	30.70	791.49	
Rata-Rata			87.94	BAIK

- Terdapat catatan pada kolom kritik & saran
 - 1) Semoga lebih banyak sosialisasi ijin BPOM kepada UMKM (Wirausaha)
 - 2) Sangat membantu & baik
 - 3) Pertahankan kualitas pelayanan yang baik, terima kasih.
 - 4) Pelayanan sangat baik sesuai dengan standar pelayanan
 - 5) Bisa melakukan pelayanan online/mengurangi tatap muka karena covid
19 Terima kasih
 - 6) Baik
 - 7) Mungkin tiap desk bisa diberi nama petugas jadi kita bisa tau dengan siapa diberi pelayanan. Terima kasih
 - 8) Good Job
 - 9) Di pertahankan & di tingkatkan
 - 10) Sangat sangat puas
 - 11) Sangat Baik

- 12)Pelayanan Cukup Baik
- 13)Alhamdulillah sangat terbantu informasinya Terima Kasih
- 14)Kalau bisa dibuatkan laboratorium yang lengkap untuk memudahkan konsumen terima kasih
- 15)Teruskan membantu masyarakat Indonesia
- 16)Pertahankan
- 17)Harap ditingkat lagi dan dipertahankan
- 18)Untuk masyarakat tentang dapur pellaksana yang harus terpisah dari dapur yang digunakan sehari-hari, yang bagi kami pemula dalam usaha UMKM, saya memberi masukan untuk diperingan/membolehkan menyatu dengan dapur yang di pakai sehari hari.
- 19)Petugas sangat ramah dalam melayani
- 20)Mohon untuk diadakan lab sendiri di Balikpapan
- 21)pelayanan sangat bagus,dan menjelaskan dengan baik ,sopan dan mudah dipahami,semuga kedepannya ttap seperti ini.
- 22)Bagus banget diluar ekspektasi
- 23)Bagus
- 24)Semoga dapat mempertahankan kredibilitas
- 25)Harus ditingkatkan dengan sosialisasi ke desa
- 26)Sangat baik, pelayanan bagus
- 27)No contact call center yang bisa di telfon, untuk menghubungkan langsung pengusaha UMKM dengan pihak perizinan terkait
- 28)Sudah baik,ditingkatkan lagi pelayanannya agar lebih baikSemoga dapat mempertahankan kredibilitas
- 29)Harapan kami sebagai warga balikpapan terkhusus pelaku umkm,kedepannya bpom balikpapan bisa memiliki Laborotarium untuk menguji obat dan makanan. Sukses selalu untuk bpom Balikpapan
- 30)Untuk memaksimalkan layanan kepada masyarakat Loka POM BPN dapat segera dilengkapi dengan lab untuk uji makanan, minuman dan obat-obatan, suwun.
- 31)Ok
- 32)Terus ditingkatkan
- 33)Dipertahankan

- Unsur terendah adalah U5 sebesar 81.44% dengan kategori Baik
- Unsur tertinggi adalah U8 sebesar 97.16% dengan kategori Sangat Baik dimana responden memilih skala 3 dan 4 untuk Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Kepala Loka POM di
Kota Balikpapan



Dra. Sumiaty Haslinda, Apt
NIP 19680614 199603 2 001

Balikpapan, 3 Januari 2022
Koordinator Infokom



Indah Widiarini, S.Farm, Apt
NIP 19881109 201402 2 005

NOTULEN KEGIATAN RAPAT LOKA POM BALIKPAPAN

Penanggung Jawab : Dra. Sumiaty Haslinda, Apt
Peserta : Terlampir
Notulen : Riskha Rinanda, S.K.M
Tempat : Ruang Rapat Loka POM di Kota Balikpapan
Hari/Tanggal : Rabu / 5 Januari 2022
Waktu : 09.00 – 13.00 WITA
Agenda : Rapat Evaluasi IKM bulan ~~Desember~~ ^{Desember} Tahun ~~2021~~ ²⁰²²

Notulensi:

Pada tanggal 5 Januari 2022, dilaksanakan rapat di lingkungan Loka POM Balikpapan, dengan peserta berjumlah 13 orang yang berasal dari kantor Loka POM di Kota Balikpapan. Kegiatan ini dibuka dengan sambutan dari kepala Loka POM di Kota Balikpapan, Dra. Sumiaty Haslinda, Apt.

- Hasil IKM dengan jumlah responden 97 (Sembilan Puluh Tujuh) orang adalah rata-rata 87.94% dengan mutu pelayanan "BAIK"
- Nilai Unsur-unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Unsur	Σ	\bar{u}	$\bar{u} \cdot 25$	Kategori
U1	326	3.36	84.02	BAIK
U2	323	3.33	83.25	BAIK
U3	330	3.40	85.05	BAIK
U4	363	3.74	93.56	SANGAT BAIK
U5	316	3.26	81.44	BAIK
U6	340	3.51	87.63	BAIK
U7	358	3.69	92.27	SANGAT BAIK
U8	377	3.89	97.16	SANGAT BAIK
U9	338	3.48	87.11	BAIK
Σ	614	30.70	791.49	
Rata-Rata			87.94	BAIK

- Terdapat catatan pada kolom kritik & saran
 - 1) Semoga lebih banyak sosialisasi ijin BPOM kepada UMKM (Wirausaha)
 - 2) Sangat membantu & baik
 - 3) Pertahankan kualitas pelayanan yang baik, terima kasih.
 - 4) Pelayanan sangat baik sesuai dengan standar pelayanan
 - 5) Bisa melakukan pelayanan online/mengurangi tatap muka karena covid 19
Terima kasih
 - 6) Baik

- 7) Mungkin tiap desk bisa diberi nama petugas jadi kita bisa tau dengan siapa diberi pelayanan. Terima kasih
- 8) Good Job
- 9) Di pertahankan & di tingkatkan
- 10) Sangat sangat puas
- 11) Sangat Baik
- 12) Pelayanan Cukup Baik
- 13) Alhamdulillah sangat terbantu informasinya Terima Kasih
- 14) Kalau bisa dibuatkan laboratorium yang lengkap untuk memudahkan konsumen terima kasih
- 15) Teruskan membantu masyarakat Indonesia
- 16) Pertahankan
- 17) Harap ditingkat lagi dan dipertahankan
- 18) Untuk masyarakat tentang dapur pelaksana yang harus terpisah dari dapur yang digunakan sehari-hari, yang bagi kami pemula dalam usaha UMKM, saya memberi masukan untuk diperingan/membolehkan menyatu dengan dapur yang di pakai sehari hari.
- 19) Petugas sangat ramah dalam melayani
- 20) Mohon untuk diadakan lab sendiri di Balikpapan
- 21) pelayanan sangat bagus,dan menjelaskan dengan baik ,sopan dan mudah dipahami,semuga kedepannya ttp seperti ini.
- 22) Bagus banget diluar ekspektasi
- 23) Bagus
- 24) Semoga dapat mempertahankan kredibilitas
- 25) Harus ditingkatkan dengan sosialisasi ke desa
- 26) Sangat baik, pelayanan bagus
- 27) No contact call center yang bisa di telfon, untuk menghubungkan langsung pengusaha UMKM dengan pihak perizinan terkait
- 28) Sudah baik,ditingkatkan lagi pelayanannya agar lebih baikSemoga dapat mempertahankan kredibilitas
- 29) Harapan kami sebagai warga Balikpapan terkhusus pelaku umkm,kedepannya bpom Balikpapan bisa memiliki Laborotarium untuk menguji obat dan makanan. Sukses selalu untuk bpom Balikpapan
- 30) Untuk memaksimalkan layanan kepada masyarakat Loka POM BPN dapat segera dilengkapi dengan lab untuk uji makanan, minuman dan obat-obatan, suwun.
- 31) Ok

32) Terus ditingkatkan

33) Dipertahankan

- Unsur terendah adalah U5 sebesar 81.44% dengan kategori Baik
- Unsur tertinggi adalah U8 sebesar 97.16% dengan kategori Sangat Baik dimana responden memilih skala 3 dan 4 untuk Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Dalam rapat evaluasi tersebut Kepala Loka POM di Kota Balikpapan memberi arahan untuk Indeks kepuasan masyarakat yang nilainya rendah agar di tingkatkan dan yang nilainya tinggi dipertahankan.

Dari rapat evaluasi IKM di lingkungan Loka POM Balikpapan sangat diharapkan IKM Loka POM di Kota Balikpapan pada bulan-bulan berikutnya agar memiliki peningkatan nilai.

Mengetahui,

Kepala LOKA POM di Kota Balikpapan



Dra. Sumiaty Haslinda, Apt

NIP. 19680614 199603 2 001