

**HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
LOKA POM DI KOTA BALIKPAPAN
TAHUN 2022**

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:

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

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

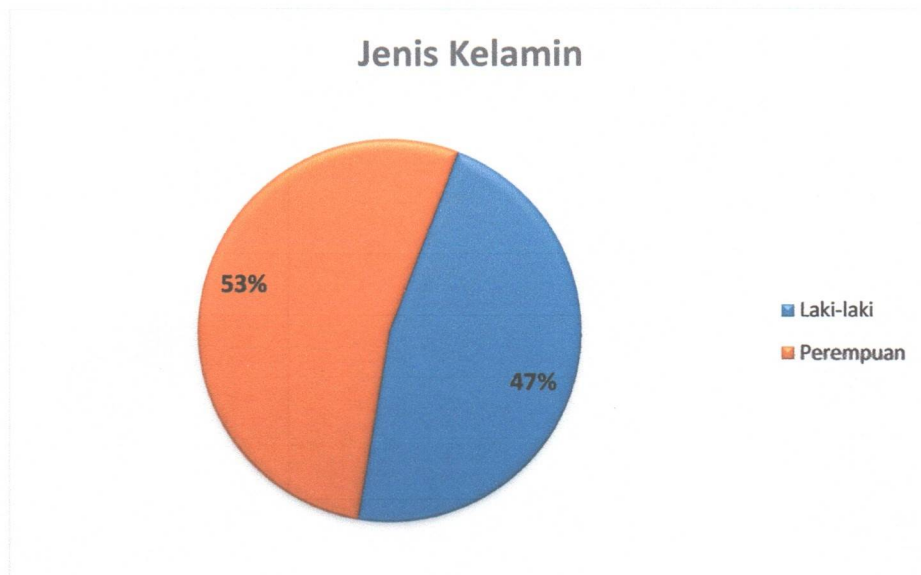
Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

Dengan kategori jawaban :

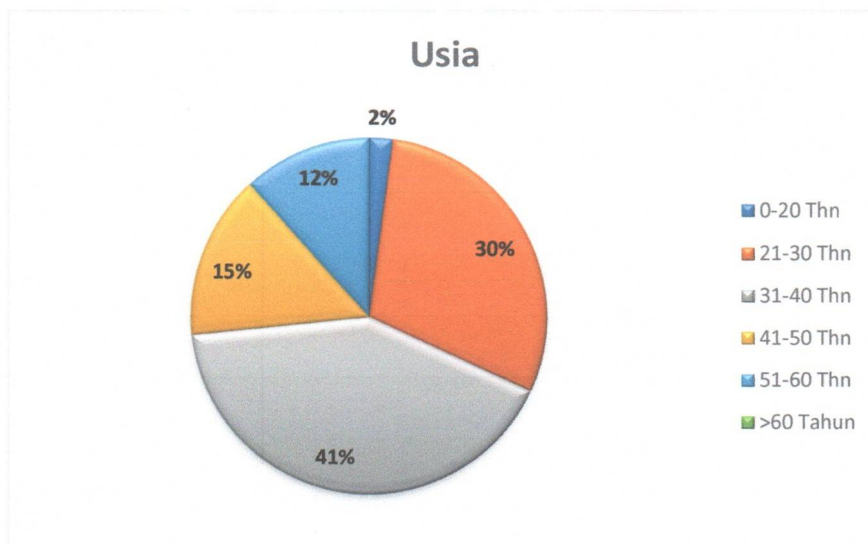
| | | |
|-------------|----------|---|
| Tidak baik | bernilai | 1 |
| Kurang baik | bernilai | 2 |
| Baik | bernilai | 3 |
| Sangat baik | bernilai | 4 |

Hasil Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan

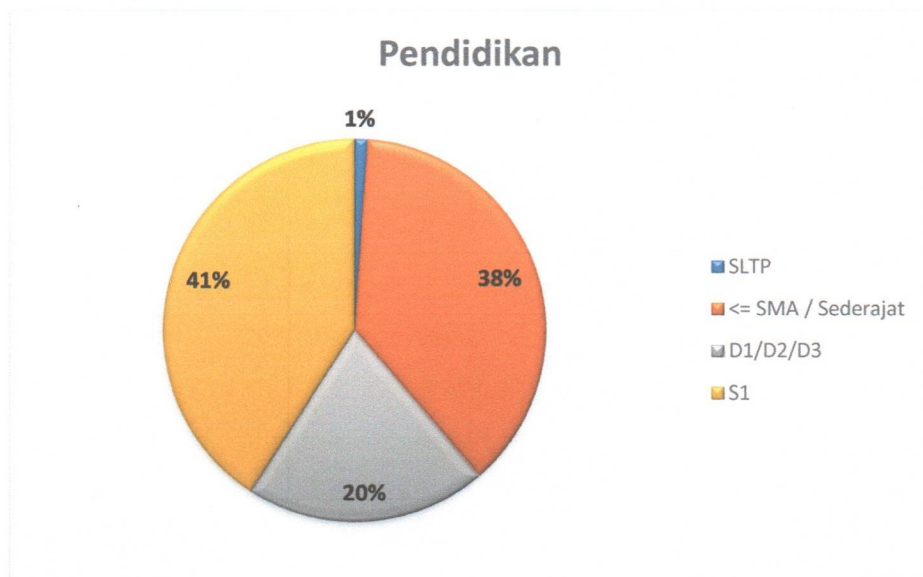
Survey kepuasan pelanggan di Loka POM di Kota Balikpapan di lakukan pada bulan Januari - Desember tahun 2022 dengan jumlah 94 responden, adapun karakteristik responden dan hasil perhitungan survey adalah sebagai berikut :



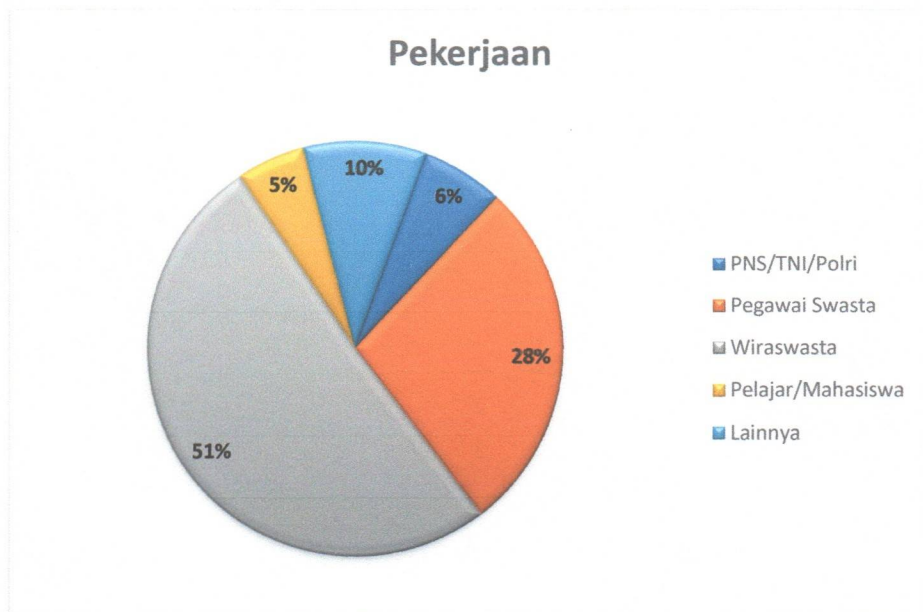
Gambar 1.1 Diagram distribusi pelanggan menurut jenis kelamin



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 2022 di lingkungan Loka POM di Kota Balikpapan didapatkan hasil responden yang berjenis kelamin Perempuan sebesar 53% dan Laki-laki 47%, kemudian distribusi pelanggan menurut umur di dapatkan rentang umur 0-20 tahun sebesar 2%, 21-30 tahun sebesar 30%, 31-40 tahun sebesar 41%, 41-50 tahun sebesar 15%, dan 51-60 tahun sebesar 12%. Lalu distribusi

pelanggan menurut tingkat pendidikan didapatkan data tingkat pendidikan SLTP sebesar 1%, SLTA sebesar 37%, D1/D2/D3 sebesar 20%, S1 sebesar 40% dan S2 Sebesar 1%. Sedangkan distribusi pelanggan menurut pekerjaan utama didapatkan data PNS/TNI/POLRI sebesar 6%, Pegawai Swasta sebesar 28%, Wiraswasta 48%, Lainnya sebesar 10% dan Pelajar/Mahasiswa sebesar 5%.

- Hasil IKM dengan jumlah responden 94 (Sembilan Puluh empat) orang adalah rata-rata 89% dengan mutu pelayanan **“SANGAT BAIK”**
- Nilai Unsur-unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

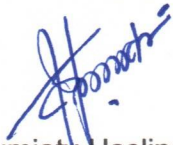
| Unsur | Σ | \bar{u} | $\bar{u} \cdot 25$ | Kategori |
|-----------|----------|-----------|--------------------|-------------|
| U1 | 318 | 3.38 | 85 | BAIK |
| U2 | 316 | 3.36 | 84 | BAIK |
| U3 | 321 | 3.41 | 85 | BAIK |
| U4 | 359 | 3.82 | 95 | SANGAT BAIK |
| U5 | 306 | 3.26 | 81 | BAIK |
| U6 | 330 | 3.51 | 88 | BAIK |
| U7 | 349 | 3.71 | 93 | SANGAT BAIK |
| U8 | 370 | 3.94 | 98 | SANGAT BAIK |
| U9 | 328 | 3.49 | 87 | BAIK |
| Σ | 614 | 30.70 | 797 | |
| Rata-Rata | | | 89 | SANGAT BAIK |

- Terdapat catatan pada kolom kritik & saran
 - 1) Pelayanan sudah Ok & Bagus
 - 2) Pertahankan
 - 3) Alhamdulillah sangat membantu
 - 4) Tidak ada kritik, tetap semangat mencari produk yang belum masuk BPOM
 - 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) Lebih baik lagi, & selalu mempertahankan pelayanan komunikasi & informasi yang akan diberikan kepada tamu
 - 10) Sudah bagus
 - 11) Keberadaan Badan POM Balikpapan sangat membantu UMKM

- 12) Alhamdulillah cukup baik dan sangat membantu. Terima kasih
- 13) Mungkin di Balikpapan bisa dilengkapi dengan lab pengujian sehingga memudahkan proses
- 14) Pertahankan pelayanan udah baik
- 15) Terimakasih layanan BP POM sangat Baik dan Mudah
- 16) Sangat diharapkan jika di Balikpapan terdapat laboratorium pengujian
- 17) Ok
- 18) Pelayanan Sangat Baik, mudah dimengerti dan sangat membantu
- 19) Cukup puas informasinya, mungkin jika padat, parkirnya saja kurang luas
- 20) Semua bagus, untuk pengecekan tolong dipermudah
- 21) Kalau Bisa ada badan Analisa untuk SNI di Kota Balikpapan juga, jadi tidak perlu bawa ke Samarinda, Terima Kasih
- 22) Baik. AC terlalu Dingin
- 23) Boleh di tambah lagi hari pelayanannya (MPP)

- Unsur terendah adalah U5 sebesar 81% dengan kategori Baik
- Unsur tertinggi adalah U8 sebesar 98% dengan kategori Sangat Baik dimana responden memilih skala 2, 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, 2 Januari 2023
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 Tahun 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 94 (Sembilan Puluh empat) orang adalah rata-rata 89% dengan mutu pelayanan **“SANGAT BAIK”**
- Nilai Unsur-unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

| Unsur | Σ | \bar{u} | $\bar{u} \cdot 25$ | Kategori |
|-----------|----------|-----------|--------------------|-------------|
| U1 | 318 | 3.38 | 85 | BAIK |
| U2 | 316 | 3.36 | 84 | BAIK |
| U3 | 321 | 3.41 | 85 | BAIK |
| U4 | 359 | 3.82 | 95 | SANGAT BAIK |
| U5 | 306 | 3.26 | 81 | BAIK |
| U6 | 330 | 3.51 | 88 | BAIK |
| U7 | 349 | 3.71 | 93 | SANGAT BAIK |
| U8 | 370 | 3.94 | 98 | SANGAT BAIK |
| U9 | 328 | 3.49 | 87 | BAIK |
| Σ | 614 | 30.70 | 797 | |
| Rata-Rata | | | 89 | SANGAT BAIK |

- Terdapat catatan pada kolom kritik & saran
 - 1) Pelayanan sudah Ok & Bagus
 - 2) Pertahankan
 - 3) Alhamdulillah sangat membantu
 - 4) Tidak ada kritik, tetap semangat mencari produk yang belum masuk BPOM
 - 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) Lebih baik lagi, & selalu mempertahankan pelayanan komunikasi & informasi yang akan diberikan kepada tamu
 - 10) Sudah bagus
 - 11) Keberadaan Badan POM Balikpapan sangat membantu UMKM
 - 12) Alhamdulillah cukup baik dan sangat membantu. Terima kasih

- 13) Mungkin di Balikpapan bisa dilengkapi dengan lab pengujian sehingga memudahkan proses
- 14) Pertahankan pelayanan udah baik
- 15) Terimakasih layanan BP POM sangat Baik dan Mudah
- 16) Sangat diharapkan jika di Balikpapan terdapat laboratorium pengujian
- 17) Ok
- 18) Pelayanan Sangat Baik, mudah dimengerti dan sangat membantu
- 19) Cukup puas informasinya, mungkin jika padat, parkirnya saja kurang luas
- 20) Semua bagus, untuk pengecekan tolong dipermudah
- 21) Kalau Bisa ada badan Analisa untuk SNI di Kota Balikpapan juga, jadi tidak perlu bawa ke Samarinda, Terima Kasih
- 22) Baik. AC terlalu Dingin
- 23) Boleh di tambah lagi hari pelayanannya (MPP)

- Unsur terendah adalah U5 sebesar 81% dengan kategori Baik
- Unsur tertinggi adalah U8 sebesar 98% dengan kategori Sangat Baik dimana responden memilih skala 2, 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