



**BADAN POM**

# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN

### MASYARAKAT

LOKA POM DI KOTA  
BALIKPAPAN

**TAHUN 2024**



**HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN  
LOKA POM DI KOTA BALIKPAPAN  
TAHUN 2024**

**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:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- 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:

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

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

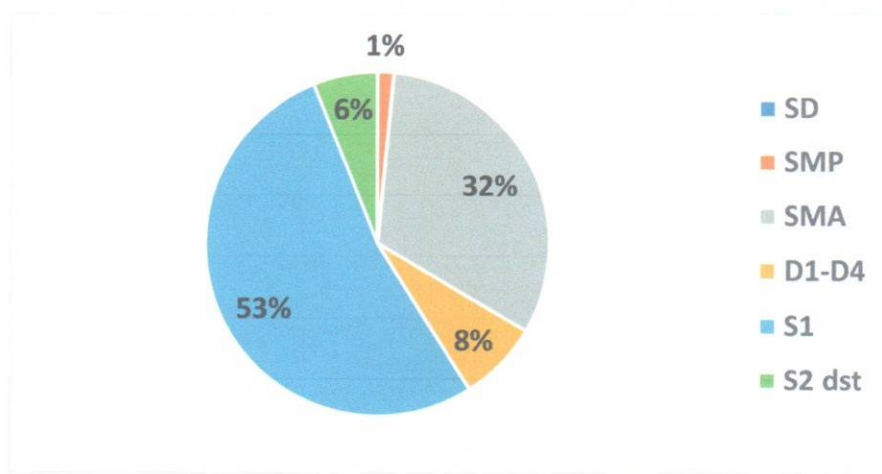
Survey kepuasan pelanggan di Loka POM di Kota Balikpapan di lakukan pada bulan Januari - Desember tahun 2024 dengan jumlah 66 responden, adapun karakteristik responden dan hasil perhitungan survey adalah sebagai berikut :



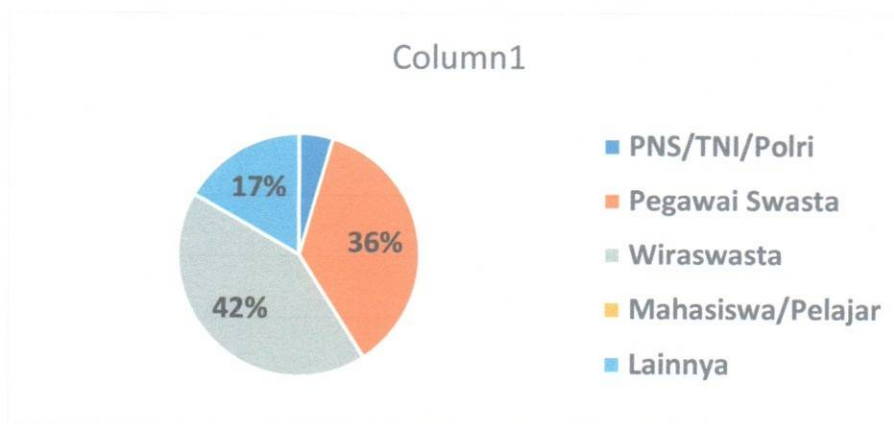
Gambar 1.1 Diagram distribusi pelanggan menurut jenis kelamin



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 Januari - Desember Tahun 2024 di lingkungan Loka POM di Kota Balikpapan didapatkan hasil responden yang berjenis kelamin Perempuan sebesar 61% dan Laki-laki 39%, kemudian distribusi pelanggan menurut umur di dapatkan rentang umur 0-20 tahun sebesar 2%, 21-30 tahun sebesar 41%, 31-40 tahun sebesar 26%, 41-50 tahun sebesar 20% dan 51-60 tahun sebesar 12%. Lalu distribusi pelanggan menurut tingkat pendidikan didapatkan data tingkat Pendidikan SLTP sebesar 2%, SLTA sebesar 32%, D1/D2/D3 sebesar 8%, S1 sebesar 53% dan S2 Sebesar 6%. Sedangkan distribusi pelanggan menurut pekerjaan utama didapatkan data PNS/TNI/POLRI sebesar 5%, Pegawai Swasta sebesar 36%, Wiraswasta 42%, dan Lainnya sebesar 17%.

- Hasil IKM dengan jumlah responden 66 (enam puluh enam) orang adalah rata-rata 92% dengan mutu pelayanan "**SANGAT BAIK**"
- Nilai Unsur-unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Unsur	$\Sigma$	$\bar{u}$	$\bar{u} \cdot 25$	Kategori
U1	238	3.61	90	SANGAT BAIK
U2	237	3.59	90	SANGAT BAIK
U3	238	3.61	90	SANGAT BAIK
U4	249	3.77	94	SANGAT BAIK
U5	230	3.48	87	BAIK
U6	247	3.74	94	SANGAT BAIK
U7	245	3.71	93	SANGAT BAIK
U8	255	3.86	97	SANGAT BAIK
U9	240	3.64	91	SANGAT BAIK
$\Sigma$	614	30.70	825	
<b>Rata-Rata</b>			<b>92</b>	<b>SANGAT BAIK</b>

- Terdapat catatan pada kolom kritik & saran
  - 1) Baik dan sangat jelas menjelaskan, ramah dan enak menyampaikan
  - 2) Sudah Bagus, Pertahankan, terima kasih banyak
  - 3) Sudah Cukup Baik
  - 4) Terus di pertahankan pelayanan yang sangat baik ini.
  - 5) Sangat dipahami tentang syarat pengurusan BPOM, dan pelayanannya sangat baik dan mudah di pahami.
  - 6) Terima Kasih atas pelayanan yang sangat baik. Terus dipertahankan
  - 7) Sudah sangat baik. Lanjutkan.
  - 8) Semoga ada pelatihan untuk umkm secara gratis dan sosialisasi tentang btp
  - 9) Koordinasi antar lini lebih di tingkatkan
  - 10) Semoga dapat dipertahankan dan di improve lagi pelayanannya
  - 11) Pertahankan
  - 12) Informasi dan persyaratan pengajuan BPOM untuk UMKM sangat membantu saya, banyak informasi yang saya dapat. Mungkin kedepannya perlu sosialisasi ke setiap kelurahan utamanya yang ada UMKM yang memproduksi produk-produk yang harus memiliki izin edar.
  - 13) Tingkatkan
  - 14) Tidak ada
  - 15) Baik
  - 16) Pelayanannya sudah baik
  - 17) Good
  - 18) Mohon di siapkan alat laboratorium di tempat yang mana petugas sangat ramah, sopan dan kompeten.
  - 19) Udah Baik
  - 20) Mohon dipertahankan. Terima kasih banyak atas pelayanannya yang baik
  - 21) Pelayanan sangat baik dan jelas. Terima kasih
  - 22) Pelayanan yang baik dan ramah. Tetap dipertahankan.

- Unsur terendah adalah U5 sebesar 87% dengan kategori Baik
- Unsur tertinggi adalah U8 sebesar 97% dengan kategori Sangat Baik
- Terdapat kesalahan pengisian form survey kepuasan masyarakat pada bulan November pada unsur U4 (Biaya/Tarif) dan U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan). Berikut hasil *screenshot* pernyataan kesalahan pengisian melalui

11:07 Rubi AMDK

Selamat pagi Bapak Rubi, kami dari Loka POM Balikpapan (BPOM Balikpapan). Pada tanggal 18 November 2024 yang lalu Bapak datang ke kantor kami dan melakukan konsultasi tentang izin edar AMDK. Kemudian kami meminta bapak untuk mengisi survey pelayanan kami. Dari hasil survey tersebut terdapat pertanyaan nomor 4 yaitu Bagaimana pendapat saudara tentang Biaya/Tarif dalam pelayanan. Kami lihat Bapak menjawab sangat mahal.

Sebagai informasi pak, yang dimaksud dengan pertanyaan tersebut adalah apakah BPOM Balikpapan dalam memberikan pelayanan informasi menarik biaya atau tidak. Jadi yang dimaksud bukan biaya izin edarnya karena biaya izin edarnya merupakan pelayanan langsung dari BPOM Pusat bukan BPOM Balikpapan.

Izin konfirmasi Pak, apakah pada saat Bapak datan... [Read more](#)

maaf apa bisa di fotokan kalau saya ada menjawab sangat mahal

maaf apa bisa di fotokan kalau saya ada menjawab sangat mahal

saya tidak ada di pungut biaya konsultasi

misal nya saya ada menjawab sangat mahal mungkin saya salah menulis

Forwarded

3 3 4

Berikut pak. Data tarikan dari mesin/tab yang bapak isi

Tampak bapak menjawab nomor 1 yaitu jawaban Sangat Mahal.

Sedangkan untuk jawaban lainnya nomor 2 : mahal Nomor 3 : murah Nomor 4 : gratis

You

Tampak bapak menjawab nomor 1 yaitu jawaban Sangat Mahal

kalau boleh saya ralat,saya salah menulis

Baik pak terimakasih atas konfirmasinya

1:55 +62 821-4800-8820

Aaa pengisian Formuir Survey Kepuasan Masyarakat, pada pertanyaan "Bagaimana menurut saudara tentang **penanganan pengaduan** pengguna layanan?" dengan jawaban 'a. tidak ada'

Sebagai informasi, pelayanan pengaduan di Loka POM di Kota Balikpapan, tersedia sesuai dengan jam kerja dari senin hingga jumat dan kami sudah menyediakan media informasi tersebut pada papan pengumuman di ruang layanan dan media sosial.

Izin konfirmasi Pak, Apakah penanganan pengaduan kami belum berfungsi dengan maksimal?

Forwarded

Sdh maksimal

Kepala Loka POM di Kota Balikpapan



Gerson Pararak, S.Si., Apt., M.H  
NIP 19850821 200712 1 001

Balikpapan, 2 Januari 2025  
Ketua Tim Infokom



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