

**HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN  
LOKA POM DI KOTA BALIKPAPAN  
TAHUN 2023**

**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

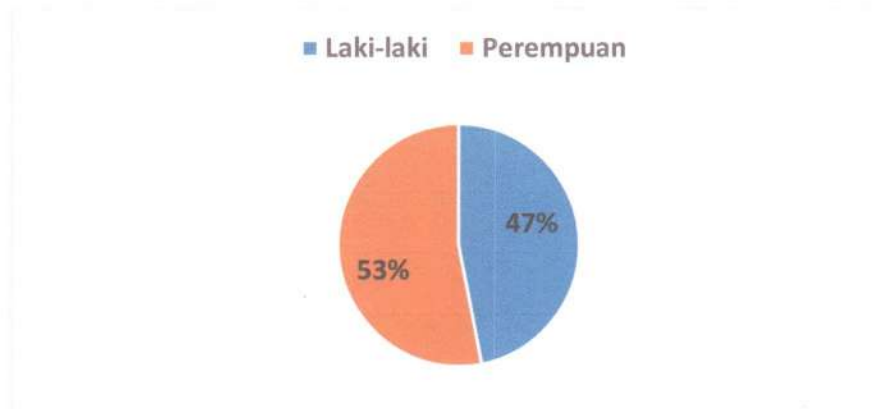
Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

Dengan kategori jawaban :

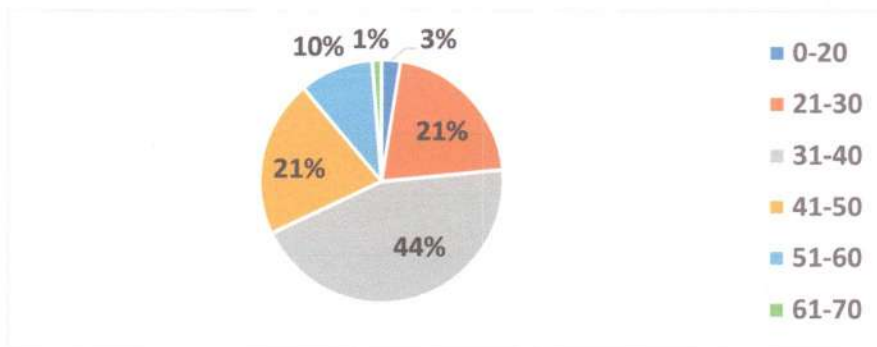
Tidak baik	bernilai	1
Kurang baik	bernilai	2
Baik	bernilai	3
Sangat baik	bernilai	4

### Hasil Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan

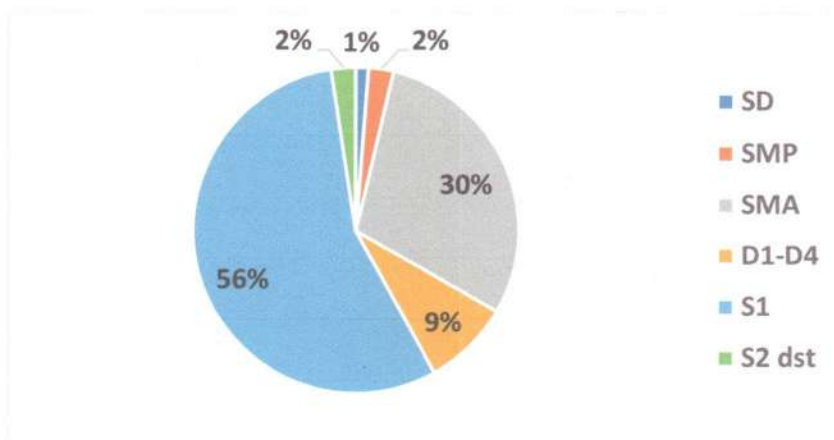
Survey kepuasan pelanggan di Loka POM di Kota Balikpapan di lakukan pada bulan Januari - Desember tahun 2023 dengan jumlah 81 responden, adapun karakteristik responden dan hasil perhitungan survey adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Diagram distribusi pelanggan menurut jenis kelamin

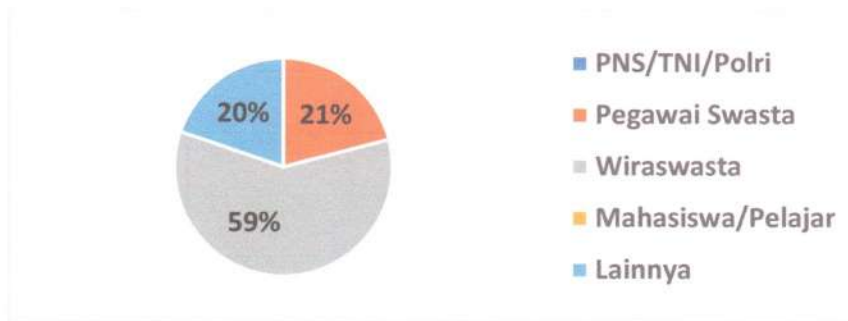


Gambar 1.2 Diagram distribusi pelanggan menurut umur



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 2023 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 didapatkan rentang umur 0-20 tahun sebesar 2%, 21-30 tahun sebesar 21%, 31-40 tahun sebesar 44%, 41-50 tahun sebesar 21%, 51-60 tahun sebesar 10%, dan 61-70 tahun sebesar 1%. Lalu distribusi pelanggan menurut tingkat pendidikan didapatkan data tingkat Pendidikan SD sebesar 1%, SLTP sebesar 2%, SLTA sebesar 30%, D1/D2/D3 sebesar 9%, S1 sebesar 56% dan S2 Sebesar 2%. Sedangkan distribusi pelanggan menurut pekerjaan utama didapatkan data Pegawai Swasta sebesar 21%, Wiraswasta 59%, dan Lainnya sebesar 20%.

- Hasil IKM dengan jumlah responden 81 (Delapan Puluh Satu) orang adalah rata-rata 91% dengan mutu pelayanan **“SANGAT BAIK”**
- Nilai Unsur-unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Unsur	$\Sigma$	$\bar{u}$	$\bar{u} \cdot 25$	Kategori
U1	290	3.58	90	SANGAT BAIK
U2	278	3.43	86	BAIK
U3	283	3.49	87	BAIK
U4	315	3.89	97	SANGAT BAIK
U5	277	3.42	85	BAIK
U6	296	3.65	91	SANGAT BAIK
U7	306	3.78	94	SANGAT BAIK
U8	320	3.95	99	SANGAT BAIK
U9	298	3.68	92	SANGAT BAIK
$\Sigma$	614	30.70	822	
<b>Rata-Rata</b>			<b>91</b>	<b>SANGAT BAIK</b>

- Terdapat catatan pada kolom kritik & saran
  - 1) Bagus Semua Mantaf
  - 2) Kecamatan Balikpapan Kota Bukan Balikpapan Selatan (Google Maps)
  - 3) Lebih dimudahkan dalam hal pengumpulan dokumentasi
  - 4) Everything It's Okay
  - 5) Thanks for Attention & explanation its so clear and i hope BPOM always to help for UMKM Special. Succes for BPOM Bpp, thks
  - 6) Bisa melakukan pelayanan online/mengurangi tatap muka karena covid 19 Terima kasih
  - 7) Baik
  - 8) Mungkin tiap desk bisa diberi nama petugas jadi kita bisa tau dengan siapa diberi pelayanan. Terima kasih
  - 9) Good Job
  - 10) Pelayanan & penjelasan sudah cukup jelas bahkan saya akan di infokan nomor KBLI untuk produk yang akan kami import
  - 11) tetap konsisten dalam pelayanan yang ramah
  - 12) semakin lebih baik lagi! semangat!
  - 13) Lebih baiknya bisa ditingkatkan dalam segala hal yang menyangkut pelayanannya dalam dari ini sudah baik, alangkah lebih baiknya dapat lebih ditingkatkan lagi
  - 14) Keep it up
  - 15) Semangattt membantu UMKM.. Wafiiik Barokallah
  - 16) Saya sangat puas dengan penjelasan2nya sehingga memotivasi saya untuk melakukan usaha saya
  - 17) Dipertahankan yang sudah baik
  - 18) Pelayanan sangat baik tetap terus tingkatkan
  - 19) Agak susah cari kantornya
  - 20) Sangat membantu sekali, informasi yang diberikan sangat jelas dan mudah dipahami

- Unsur terendah adalah U5 sebesar 85% dengan kategori Baik
- Unsur tertinggi adalah U8 sebesar 99% dengan kategori Sangat Baik



Kepala Loka POM di  
Kota Balikpapan

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

Balikpapan, 3 Januari 2024  
PIC Infokom



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