

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Pelanggan

I. Dasar

1. Instruksi Kerja Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan
2. Surat Penunjukan Manajer Representatif BPOM di Bengkulu tentang Tim Survey Kepuasan Pelanggan

II. Responden

Perorangan atau perusahaan yang memperoleh layanan dari Substansi Infokom dan Pengujian Pihak ketiga BPOM di Bengkulu yaitu :

1. Perorangan yang meminta informasi atau layanan pengaduan konsumen
2. Perusahaan yang meminta layanan rekomendasi perizinan/pendaftaran produk
3. Perusahaan atau instansi yang meminta layanan pengujian

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengujian	62	62
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	18	18
	Jumlah		80

III. Teknik Pengumpulan Data

Responden mengisi langsung form kuisisioner yang telah disediakan. Kuisisioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM BPOM di Bengkulu yaitu :

1. Persyaratan : persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suayu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif : biaya/tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan : penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana : sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

IV. Lokasi

Balai POM di Bengkulu

V. Waktu

Tanggal 01 April s.d 30 Juni 2024. Pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

Bengkulu, 24 Juli 2024
Tim Survei IKP,



Yunika Sary, S.Farm., M.Si., Apt

Bengkulu, 24 Juli 2024

Kepada Yth.

Manajemen Representatif

Bersama ini kami sampaikan evaluasi hasil Survey Indeks Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik Substansi Infokom dan pelayanan PNBP BPOM di Bengkulu periode April-Juni 2024 :

1. Jumlah Kuisisioner Periode April-Juni 2024 berjumlah 80 Orang
2. Hasil Perhitungan Kuisisioner

No.	Parameter	Nilai
1.	Nilai Persepsi	4
2.	Nilai Interval	3,879
3.	Konversi IKM	96.99
4.	Mutu Pelayanan	A
5.	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Kesimpulan :

1. Telah dilakukan survey Indeks Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik di Substansi Substansi Infokom dan pelayanan PNBP BPOM di Bengkulu periode April-Juni 2024 dengan hasil "Sangat Baik"

Bengkulu, 02 April 2024
Tim Survei IKP,



Yunika Sary, S.Farm., M.Si., Apt

Analisa Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode April-Juni 2024 dengan hasil penilaian sebesar 96.99. Adapun yang menjadi 3 poin terendah dari hasil survey adalah :

- Waktu penyelesaian (U3) : waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (3.80)
- Kompetensi pelaksana (U6) : kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman (3,80)
- Sistem, mekanisme dan prosedur (U2) : prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan (3.83).

Berdasarkan hasil SKM mandiri triwulan II tahun 2024, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 1. Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan II

Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
Pengujian Permintaan Informasi obat dan makanan	Waktu penyelesaian (U3)	Belum memahami jangka waktu pelayanan permohonan/pengaduan informasi publik	Membuat konten lg jangka waktu pelayanan permohonan/pengaduan informasi publik	31 Juli 2024	Koordinator Infokom
	Kompetensi pelaksana (U6)	Masih kurangnya kemampuan kompetensi pelaksana	Membuat pelatihan teknis penanganan konsumen rentan pelayanan public BPOM di Bengkulu	31 Juli 2024	Koordinator Infokom
	Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)	Masih kurangnya informasi mengenai alur, tata cara pengajuan keberatan pelayanan informasi publik	Membuat konten informasi mengenai alur, tata cara pengajuan keberatan pelayanan informasi publik	31 Juli 2024	Koordinator Infokom

Mengetahui

Kepala BPOM di Bengkulu



Yogi Abaso Mataram, S,Si., Apt

Bengkulu, 24 Juli 2024

Tim Survei IKP,

Yunika Sary, S.Farm., M.Si., Apt

PERHITUNGAN SKM TRIWULAN II (01 April-30 Juni 2024)

UNIT PELAYANAN : SUBSTANSI INFOKOM DAN PNBP
 JL. DEPATI PAYUNG NEGARA KM. 13 NO. 29 PEKAN
 ALAMAT : SABTU KOTA BENGKULU
 TLP/FAX : 0736-53989

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat bagus, semoga selalu melakukan kegiatan sosialisasi ke orang orang awam
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga dapat lebih memberikan yang terbaik lagi kedepan nya
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Semua pelayanan dan semuanya bagus
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga bpom kedepannya bisa mengedukasi lebih baik lagi
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Sangat bermanfaat
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Menyenangkan ,sangat baik
15	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat luar biasa
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
20	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Semakin baik kedepannya
21	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penyampaian lebih lama dan lebih terperinci
24	3	4	3	3	4	3	4	3	3	Semoga BPOM selalu menjamin mutu
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
33	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
42	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
48	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
53	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jlh Nilai Per Unsur	312	306	304	312	315	304	315	314	314	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml Kuisisioner yang terisi	312	306	304	312	315	304	315	314	314	
	3,90	3,83	3,80	3,90	3,94	3,80	3,94	3,93	3,93	
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.111	0,43	0,42	0,42	0,43	0,44	0,42	0,44	0,44	0,44	3,879
IKM BBPOM										96,99

Keterangan :

U1 s.d U9 = Unsur Pelayanan
NRR = Nilai Rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
**) = IKM Unit Pelayanan x 25

Bengkulu, 24 Juli 2024
Penanggung Jawab



Yunika Sary, S.Farm., M.Si., Apt