

## 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	30	30
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	72	72
	Jumlah		102

### III. Teknik Pengumpulan Data

Responden mengisi langsung form kuisioner yang telah disediakan. Kuesioner 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 kuesioner 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 Juli s/d 30 September 2023. Pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

Bengkulu, 11 Oktober 2023  
Tim Survei IKP,



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

Bengkulu, 13 Oktober 2023

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 Juli-September 2023 :

1. Jumlah Kuisioner Periode Juli-September 2023 berjumlah 102 Orang
2. Hasil Perhitungan Kuisioner

No.	Parameter	Nilai
1.	Nilai Persepsi	4
2.	Nilai Interval	3.856
3.	Konversi IKM	96.39
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 Juli-September 2023 dengan hasil "Sangat Baik"

Bengkulu, 13 Oktober 2023  
Tim Survei IKP,



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

### Analisa Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Juli-September 2023 dengan hasil penilaian sebesar 96.39. Adapun yang menjadi 3 poin terendah dari hasil survey adalah :

- a. Persyaratan (U1) : syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suayu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative (3.81).
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur (U2) : prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan (3.81).
- c. Waktu penyelesaian (U3) : waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (3.82).

Berdasarkan hasil SKM mandiri triwulan III tahun 2023, 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 III

Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
Pengujian Permintaan Informasi obat dan makanan	Persyaratan	Kurangnya informasi konsumen mengenai persyaratan	Membuat leaflet informasi persyaratan untuk mendapatkan layanan publik	20 Oktober 2013	Ketua TIM Infokom
	Sistem, Mekanisme dan prosedur	Kurangnya informasi konsumen mengenai system, mekanisme dan prosedur	Membuat leaflet informasi system, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan layanan publik	20 Oktober 2013	Ketua TIM Infokom
	Waktu Penyelesaian	Kurangnya informasi konsumen mengenai waktu penyelesaian pelayanan BPOM di Bengkulu	Membuat leaflet informasi waktu penyelesaian untuk mendapatkan layanan publik	20 Oktober 2013	Ketua TIM Infokom

Mengetahui  
Kepala BPOM di Bengkulu,



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt

Bengkulu, 11 Oktober 2023  
Tim Survei IKP,

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

**PERHITUNGAN SKM TRIWULAN II (01 Juni-30 September 2023)**

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

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
222	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
223	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
224	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
225	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
226	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
227	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
229	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
230	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
231	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
232	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
233	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
234	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
235	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
236	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
237	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
238	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
239	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
240	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
241	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
242	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
243	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
244	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
251	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
254	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	3	

256	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
264	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
265	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
267	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
269	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
270	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
271	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
273	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
276	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
279	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
281	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
285	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
287	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
291	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
294	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
295	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
296	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
297	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	bagus pelayanannya
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
302	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

304	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
305	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
306	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
307	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
308	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
309	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik dan memuaskan
311	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
312	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
316	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat memuaskan
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jlh Nilai Per Unsur	389	389	390	398	397	398	394	394	394	

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	389	389	390	398	397	398	394	394	394	
	3,81	3,81	3,82	3,90	3,89	3,90	3,86	3,86	3,86	
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.111	0,42	0,42	0,42	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	3,856
IKM BBPOM										96,39

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, 13 Oktober 2023  
Penanggung Jawab



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