

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	35	35
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	56	56
	Jumlah		91

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 Oktober s/d 31 Desember 2023. Pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

Bengkulu, 04 Januari 2024
Tim Survei IKP,



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

Bengkulu, 04 Januari 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 Oktober-Desember 2023 :

1. Jumlah Kuisisioner Periode Oktober-Desember 2023 berjumlah 91 Orang
2. Hasil Perhitungan Kuisisioner

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 Oktober-Desember 2023 dengan hasil "Sangat Baik"

Bengkulu, 04 Januari 2024
Tim Survei IKP,



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

Analisa Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode oktober-Desember 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 (3.80).
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur (U2) : prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan (3.81).
- c. Biaya/tarif (U4) : biaya/tarif pelayanan adalah biaya yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (3.82).

Berdasarkan hasil SKM mandiri triwulan IV 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 IV

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 video dan leaflet informasi persyaratan untuk mendapatkan layanan publik	31 Januari 2024	Ketua TIM Infokom
	Sistem, Mekanisme dan prosedur	Kurangnya informasi konsumen mengenai system, mekanisme dan prosedur	Membuat video dan leaflet informasi system, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan layanan publik	31 Januari 2024	Ketua TIM Infokom
	Biaya/Tarif	Kurangnya informasi konsumen mengenai biaya/tarif pelayanan BPOM di Bengkulu	Membuat video dan leaflet informasi biaya/tarif untuk mendapatkan layanan publik	31 Januari 2024	Ketua TIM Infokom

Mengetahui
Kepala BPOM di Bengkulu,



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt

Bengkulu, 4 Januari 2024
Tim Survei IKP,

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

ERHITUNGAN SKM TRIWULAN IV (01 Oktober- 31 Desember 2023)

UNIT PELAYANAN : SUBSTANSI INFOKOM DAN PNPB
 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	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
322	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
323	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
324	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
325	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
326	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
327	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
328	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
329	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
331	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
332	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
333	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
334	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
335	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
337	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
338	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
339	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
340	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
341	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
342	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
343	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
344	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
345	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
346	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
347	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
350	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
353	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
355	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
356	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
357	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
358	4	4	4	4	4	4	3	4	4	

359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
366	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
367	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
368	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
369	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
370	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
371	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
372	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
373	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
375	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
377	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
378	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
380	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
383	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
387	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
388	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
389	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
390	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
392	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
396	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
397	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
398	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
399	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
401	4	4	4	3	4	4	4	4	4	bagus pelayanannya
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
403	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
404	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
405	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
406	4	4	4	4	4	4	4	4	3	

407	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
408	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
409	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
Jlh Nilai Per Unsur	346	347	360	348	354	355	350	350	351	

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	346	347	360	348	354	355	350	350	351	
	3,80	3,81	3,96	3,82	3,89	3,90	3,85	3,85	3,86	
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.111	0,42	0,42	0,44	0,42	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, 04 Januari 2023

Penanggung Jawab



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