LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT APRIL 2024

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU

DAFTAR ISI
LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

HALAMAN JUDUL i
DAFTAR ISI ii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III 5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5
3.1 Jumlah Responden SKM 5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5
BAB IV 7
ANALISIS HASIL SKM 7
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 7
4.2 Tren Nilai SKM 8
BAB V 9
KESIMPULAN 9

LAMPIRAN 10

1. Kuesioner..... 10

2. Hasil Olah Data SKM 10

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Loka POM di Kota Baubau sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Loka POM di Kota Baubau.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukannya SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan April Tahun 2024 pada Loka POM di Kota Baubau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui tautan http://bit.ly/SurveiIKMBaubau yang disebarkan kepada pengguna layanan. 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 Loka POM di Kota Baubau yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
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, keahlian, ketrampilan 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan http://bit.ly/SurveiIKMBaubau pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per bulan dalam satu tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari
1.	Persiapan	April 2024	30
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	April 2024	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis	April 2024	30
4.	Pelaporan	April 2024	30

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, Loka POM di Kota Baubau menjadikan semua konsumen penerima layanan pada periode berjalan dari setiap jenis layanan Loka POM di Kota Baubau sebagai responden. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan* sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden.

Berikut jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kota Baubau tahun 2023.

No	Jenis	Populasi	Sampel
1	Layanan informasi Pengumpulan Data	134	134
Jumlah		**134**	**134**

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada bulan April yaitu 18 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	6	33,33%
		Perempuan	12	66,67%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	5	27,78%
		DI/D2/D3	2	11,11%
		D4/S1	9	50%
		S2/Profesi/S3	2	11,11%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	1	5,55%
		Wiraswasta	12	66,67%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	5	27,78%
4	Usia	≤ 25 Tahun	1	5,55%
		26 – 30 Tahun	3	16,67%
		31 – 35 Tahun	6	33,33%
		36 – 40 Tahun	3	16,67%
		≥ 41 Tahun	4	22,22%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Layanan Informasi dan Pengaduan	99,07	98,14	97,83	98,14	97,22	99,07	98,14	97,22	100	**98.31**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		Bulan April Tahun 2024
U1	Persyaratan	99,07
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,14
U3	Waktu Penyelesaian	97,83
U4	Biaya/Tarif	98,14
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,22
U6	Kompetensi Pelaksana	99,07
U7	Perilaku Pelaksana	98,14
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,22
U9	Sarana dan Prasarana	100
		98,31

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Bulan April 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal . Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Layanan Informasi dan Pengaduan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Masyarakat belum memahami sepenuhnya alur permintaan informasi dan pengaduan	Mensosialisasikan Standar Pelayanan kepada masyarakat	30 April 2024	Ketua Tim KIE
		Unsur Persyaratan	Masyarakat belum memahami sepenuhnya persyaratan	Mensosialisasikan Standar Pelayanan kepada masyarakat	30 April 2024	Ketua Tim
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Belum tersosialisasikannya kanal pengaduan dan permintaan informasi secara menyeluruh	Menyampaikan kembali kanal layanan permintaan informasi dan pengaduan Loka POM di Kota Baubau pada kegiatan KIE dan juga media sosial	30 Apr 2024	Ketua Tim

4.2. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kota Baubau jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada bulan April tahun 2024 mengalami penaikan, dari nilai 95,99 naik menjadi 98,31.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu bulan April 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kota Baubau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 98,31.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi dan jenis Layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur persyaratan, unsur Kompetensi Pelaksana dan Sarana/prasarana

Baubau, 30 April 2024
Kepala Loka POM di Kota Baubau

Ryanperi Kusuma, S.Farm.,Apt

LAMPIRAN

1. Kuesioner
   https://bit.ly/SurveiIKMBaubau

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun : 2024
Unit Kerja : Loka POM di Kota Baubau
Layanan : Layanan Informasi dan pengaduan
Populasi : 18
Sampel : 18

No	Umur	Jenis kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik dan Saran
1	37	Perempuan	<=SMA atau Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat baik
2	32	Perempuan	Profesi/S2/S3	Pegawai Swasta	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	6	Sudah baik
3	50	Laki-laki	<=SMA atau Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Ok
4	24	Perempuan	3	Pegawai Swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik
5	29	Perempuan	D4/S1	Lainnya..	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas pemberian informasi yang sangat bermanfaat terkait CPPOB
6	42	Laki-laki	D4/S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat baik, terima kasih
7	33	Perempuan	<=SMA atau Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	Baik
8	29	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya..	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	-
9	45	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Penyampaiannya sangat bermanfaat
10	45	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik
11	38	Laki-laki	D4/S1	Wiraswasta	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Baik sekali
12	30	Perempuan	<=SMA atau Sederajat	Lainnya..	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	-
13	34	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
14	35	Laki-laki	D4/S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Baik
15	31	Perempuan	<=SMA atau Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	Info yang diberikan bermanfaat
16	28	Perempuan	<=SMA atau Sederajat	Lainnya..	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
17	35	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	Info yang diberikan terkait CPOTB sudah cukup
18	30	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Info yang amat sangat penting tentang CPPOB
Nilai rata-rata					5,944	5,889	5,889	5,833	5,833	5,889	5,833	5,944	5,833	5,889	6	
Nilai Rata-rata tertimbang					99,074	98,148	98,148	98,148	97,2222	98,148	97,2222	99,074	97,2222	98,148	100	
Nilai Unit Layanan					38,31											