LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV TAHUN 2023

082353130911
@bpom.kepulauansangihe
Loka POM di Kepulauan Sangihe

RENCANA PELAKSANAAN

Dalam Rangka menjaga kualitas Pelayanan Publik, maka Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe melaksanakan evaluasi performa layanan publik Loka POM di Kabupaten KepulauBan Sangihe baik bagi pengunjung yang datang secara langsung maupun bagi masyarakat yang melalui online untuk mendapatkan informasi.

Dalam Laporan ini akan dievaluasi terkait survey layanan publik, evaluasi informasiyang sering ditanyakan dengan basis data simpellpk.pom.go.id serta evaluasi terhadap saran dan masukan yang telah ditindak lanjuti.

Untuk mendapatkan hasil evaluasi yang objektif dan dapat membangun layanan publik Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe, maka dievaluasi melalui survey layanan publik. Pengukuran evaluasi layanan publik masih berbasis pada responden yang berkunjung langsung, maupun secara online dengan dikirimkan linknya kepada customer.

1. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Sesuai amanat Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahui. Nilai Survei Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe berdasarkan ketentuan yang akan diuraikan dibawah ini :

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 35;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan Quality Manajemen System (QMS) ISO 9001 : 2015 Badan POM.

2. Tujuan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe.

3. Sasaran Pelaksanaan

a. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen anti korupsi pada unit pelayanan di Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk melakukan penataan system, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik
c. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

4. Manfaat yang diharapkan

Dengan survei kepuasan masyakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat Sebagai berikut :

a. Diketahuinya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe.
b. Diketahuinya indikator reformasi birokrasi di Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.
c. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai amanat Pasal 35 Undang – Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
d. Implementasi pelaksanaan *Quality Management System (QMS)* ISO 9001: 2015 tentang kepuasan pelanggan.
e. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
f. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
g. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
h. Diketahuinya kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan Badan POM.

i. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe.

PELAKSANAAN SURVEI

1. Penetapan Responden

Responden adalah pelanggan yang mendapatkan layanan dari Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe dan mengisi form survei kepuasan pelanggan yang telah disediakan.

2. Lokasi survei

Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe

3. Pelaksanaan survei

Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden pada waktu operasional pelayanan selama waktu survey dilaksanakan yaitu sepanjang tahun 2023. Pada Tahun 2023, Evaluasi Layanan Publik terkait dengan permintaan Informasi dan pengaduan.

4. Kuesioner

a. Bentuk kuesioner
   Digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.
b. Kuesioner dibagi 3 (tiga) bagian yaitu:

   1) Bagian I, berisi data responden meliputi nama, umur, nomor telepon, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, namainstansi/perusahaan, nama pegawai penerima, jenis pelayanan yang diterima.
   2) Bagian II, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan.
   3) Bagian IV, berisi pertanyaan terkait persepsi penerima layanan atau responden terhadap perilaku anti korupsi petugas layanan publik, namun tidak dibahas dalam laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini.
   4) Bagian IV, berisi bagian untuk menuliskan kritik dan saran/masukan.

c. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2023, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM Pusat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta diintegrasikan dengan Survei Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, terdiri dari 11 (sebelas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 6 (enam) pertanyaan terkait persepsi anti korupsi. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4) **Biaya/Tarif (U4)**, adalah 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 (U5)**, adalah hasil pelayanan yang diberikan danditerima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6) **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8) **Penanganan Pengaduan (U8)**, Saran dan Masukan (U8), adalah tata carapelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9) **Sarana dan Prasarana (U9)**, 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,)Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

d. Bentuk Jawaban

Pertanyaan survey berupa soal dan responden diminta untuk menjawab pertanyaan survey dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penilaian / pendapat responden tentang pelayanan publik

Pilihan Jawaban	Nilai Jawaban
Sangat Tidak Baik	1
Tidak Baik	2
Kurang Baik	3
Cukup Baik	4
Baik	5
Sangat Baik	6

e. Metode Analisis Data

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata – ratatertimbang masing – masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$\textit{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X} = N$$

$$SKM = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi}\ x\ \textit{Nilai Penimbang}$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana table dibawah ini

Nilai Konversi IKM	**Mutu Pelayanan**	**Kinerja Unit Pelayanan**
25 – 64,99	D	Tidak Baik
65 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 - 100	A	Sangat Baik

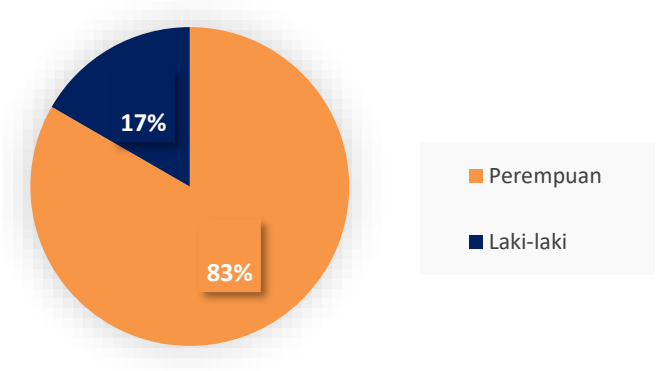
EVALUASI SURVEI

A. Karakteristik Responden Badan POM

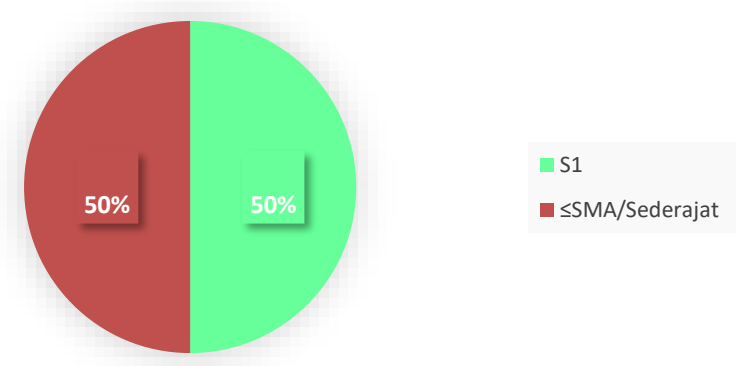
1. Jumlah Responden

Layanan	Jumlah Responden
Layanan Informasi dan Pengaduan	6
Jumlah	**6**

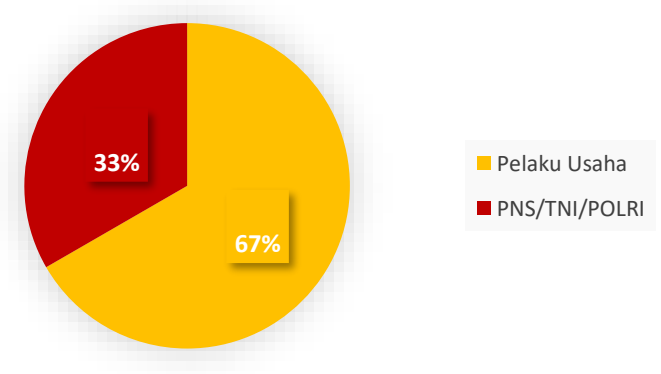
2. Profil Responden



Profil Kelompok Gender Responden



Profil Kelompok Pendidikan Responden



Profil Kelompok Pekerjaan Responden

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023

1. Pelayanan Informasi dan Pengaduan

Pengukuran Kepuasan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe Triwulan IV Tahun 2023 sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	Nilai Rata – rata per unsur = (c) : Jumlah kuesioner yang Terisi	Nilai Rata – Rata tertimbang per unsur = (d) x 0,11
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1	**Persyaratan (U1)**	35	5,83	0,65
2	**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**	32	5,33	0,59
3	**Waktu Penyelesaian (U3)**	99	5,50	0,61
4	**Biaya/Tarif (U4)**	31	5,17	0,57
5	**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**	31	5,17	0,57
6	**Kompetensi Pelaksana (U6)**	35	5,83	0,65
7	**Perilaku Pelaksana (U7)**	35	5,83	0,65
8	**Penanganan Pengaduan (U8)**	35	5,83	0,65
9	**Sarana dan Prasarana (U9)**	35	5,83	0,65
NILAI IKM				**5,59**
NILAI IKM Konversi				**93,12**
Mutu Pelayanan				**Sangat Baik**

Dari hasil pengukuran didapatkan nilai tertinggi pada U1, U6, U7, U8 dan U9 sebesar 0,65 dan yang paling rendah nilainya adalah unsur U4 dan U5 Sebesar 0,57.

2. **Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik**

   Pengukuran Kepuasan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe Triwulan IV Tahun 2023 tidak dilakukan karena tidak ada konsumen di Triwulan IV.

C. Rencana Aksi Tindak Lanjut

Unsur terendah pada Pelayanan Informasi dan Pengaduan adalah U4 (Biaya/Tarif) dan U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan). Sebagai rencana tindak lanjutnya yaitu penambahan sarana penunjang pelayanan seperti standar pelayanan dan sarana prasarana lain yang dapat menunjang pelayanan sehingga dapat memuat informasi yang dibutuhkan konsumen khususnya pelaku usaha dan disosialisasikan juga melalui media sosial.

PENUTUP

1. **Kesimpulan**
   Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat selama Triwulan IV tahun 2023, hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM Pelayanan Informasi dan Pengaduan sebesar **93,12**. Dari hasil tersebut maka nilai IKM Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe Triwulan IV tahun 2023 adalah **93,12 (Sangat Baik).**

2. **Saran**

   - Kualitas pelayanan yang baik terus tingkatkan

Disusun Oleh :

Gratia Wulan Polontoh, S.Si

Tahuna , 8 Januari 2024
Mengetahui,
Ketua Tim Fungsi Infokom
Loka POM di Kab. Kepl. Sangihe

Frisca Caroline Poputra, S.Farm., Apt.