

**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020**

**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MEDAN  
2021**

## **PENDAHULUAN**

### **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 diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan

Pengawas Obat dan Makanan berdasarkan ketentuan di bawah ini :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35 :
  - a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
  - b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
    - 1) Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
    - 2) Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
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 Management System (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM.

### **2. Tujuan Pelaksanaan**

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

### **3. Sasaran Pelaksanaan**

1. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **4. Manfaat yang Diharapkan**

Dengan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketuinya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM, baik Pusat maupun Balai.
2. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.
3. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Badan POM sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Implementasi pelaksanaan Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM pada klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan.
5. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
6. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Diketuinya kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan Badan POM.
8. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Badan POM dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
9. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

## METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

### 1. Pelaksanaan Survei

#### a. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

- 1) Penetapan Responden  
Responden dipilih secara acak terhadap pelanggan layanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan selama 3 (tiga) bulan.
- 2) Lokasi Survei  
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan.

#### b. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dimulai dari tanggal 14 Mei 2020 s.d 31 Agustus 2020 dilakukan pada 3 jenis pelayanan. Survei dilakukan melalui:

- 1) Metode online melalui aplikasi layanan publik yang diintegrasikan pada aplikasi SIMOLEKDESI.
- 2) Metode manual yang selanjutnya diinput pada aplikasi SIMOLEKDESI.

### 2. Kuesioner

#### a. Bentuk Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

#### b. Kuesioner dibagi 4 (empat) bagian yaitu:

- 1) **Bagian I**, berisi data responden meliputi nama, umur, jenis kelamin, nomor handphone, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, nama instansi/perusahaan.
- 2) **Bagian II**, berisi jenis pelayanan yang diterima dan persentase tahapan penyelesaian layanan.
- 3) **Bagian III A**, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan.
- 4) **Bagian III B**, 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.
- 5) **Bagian IV**, berisi kolom untuk menuliskan saran/masukan.

### c. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2020, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan 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 dan diterima 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, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan 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, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### d. Bentuk Jawaban

Pertanyaan survei berupa berupa soal pilihan ganda (A, B, C, D), responden diminta menjawab pertanyaan survei dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan.

**Tabel 1. Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban**

Pilihan Jawaban	Nilai Persepsi Jawaban
A	1
B	2
C	3
D	4
E	5
F	6

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa saran/masukan, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

### 3. Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, di antaranya :

#### a. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

#### b. Perhitungan Nilai SKM

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

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$\text{SKM} = \left[ \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \right] \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan

PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana **Tabel 2**.

**Tabel 2. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat**

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

#### **4. Karakteristik Responden Badan POM**

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan sebanyak 201 orang.

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan dijabarkan dalam hasil penilaian survei kepuasan masyarakat Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan dan masing-masing unsur pelayanan tahun 2020. Dalam rangka mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 kemudian dilakukan perbandingan dengan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019.

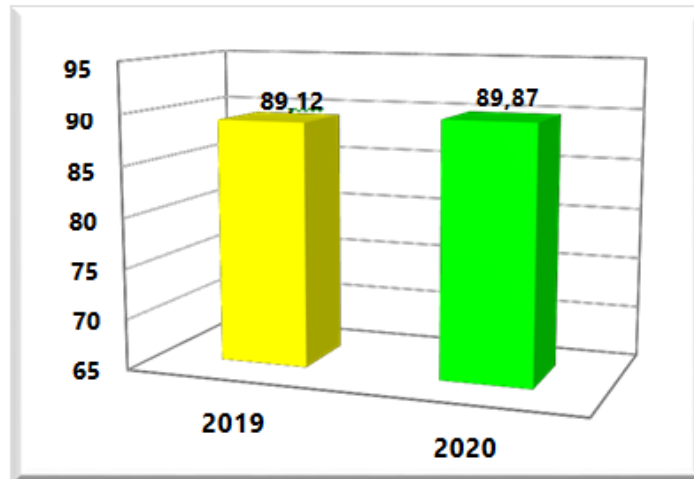
Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan, dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 3**.

**Tabel 3. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Pengujian	17	16
SKI/SKE	45	40
Layanan Informasi dan	232	145
<b>Jumlah</b>	<b>294</b>	<b>201</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 201 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,87** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 89,50. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 1**.





**Gambar 1. Perbandingan Nilai SKM Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 4**.

**Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Medan Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85,85	88,64	2,79
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,56	88,89	-0,67
U3	Waktu Penyelesaian	85,71	89,61	3,90
U4	Biaya/Tarif	83,79	89,55	5,76
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,68	89,88	3,20
U6	Kompetensi Pelaksana	89,97	90,88	0,91
U7	Perilaku Pelaksana	93,96	92,04	-1,92
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan	97,66	90,30	-7,36
U9	Sarana dan Prasarana	89,87	89,05	-0,82
<b>Total</b>		<b>89,12</b>	<b>89,87</b>	<b>0,75</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 5**.

**Tabel 5. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di MedanTahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Pelayanan
Pengujian	96,88	97,92	92,36	93,75	93,75	93,75	96,88	94,79	92,71	<b>94,75</b>
SKI/SKE	88,33	88,33	90,42	91,67	90,42	92,08	90,00	89,58	86,67	<b>89,72</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	87,82	88,05	89,08	88,51	89,31	90,23	92,07	90,00	89,31	<b>89,37</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan diantaranya :

*Pengujian*

1. Semoga jenis pengujian kosmetik lebih beragam
2. Semoga BPOM tetap bersedia membantu seluruh kalangan. Baik masyarakat, mahasiswa dan lainnya
3. Semakin jaya BPOM Medan. Semangat terus memberikan edukasi kepada masyarakat
4. Mengetahui dan mengelola jenis pangan yang baik dan baik
5. Lebih di tingkatkan pelayanannya

*SKI/SKE*

1. Pengurusan SKI/SKE sangat mudah dan efektif. Respon petugas cepat, mudah dimengerti dan tidak ada kendala.
2. Sejauh ini Pelayanan Customer BPOM Medan sangat Baik dan Bagus, dan harus di pertahankan dan di tingkatkan. Masukan : sudah cukup bagus, Good Job Buat team BPOM Medan.
3. Agar ada contact person tiap perusahaan untuk memudahkan penyampaian informasi maupun pengaduan.
4. Semoga profile dapat diedit oleh pengguna jasa sendiri, saya mengalami kendala alamat perubahan blom terupdate.
5. Terkait dengan uji radiasi yg diminta setiap pemasukan barang sangat
6. memberatkan dibandingkan dengan jumlah quantity produk yang diimpor. Kami sangat mengharapkan apabila dapat dilihat dari histori pengujian selama ini dimana kadarnya tidak terdeteksi sama sekali, dan uji radiasi bisa diperbaharui setiap tahun sekali

7. Dari mulai pemrosesan sampai document selesai sangat mudah dan jika ad kendala kita bisa meminta informasi dari pihak balai pom sendiri untuk membantu untuk mempercepat penyelesaian
8. Untuk pelayanan cukup bagus, diharapkan untuk kedepannya surat SKE nya dibuat seperti surat NOTIFIKASI Online,, jadi kita tidak perlu datang lagi ke kantor Badan POM provinsi.

#### *Layanan Informasi dan Pengaduan*

1. Sudah baik, parkir agar diperluas
2. Bekerjalah dengan ikhlas dan melayani
3. Kegiatan saya suka dan cocok untuk anak anak melenial dan kolonial.. Kegiatan sering sering di ada kan agar masyarakat paham tentang kosmetik aman
4. Semoga bisa dijelaskan lebih detail lagi untuk pertanyaan yang ditanyakan
5. Lebih sering berkunjung ke daerah untuk sosialisasi untuk masyarakat lebih mengetahui akan aman, sehat dan masyarakat Kota Padangsidempuan lebih sehat pangan, sehat masyarakatnya
6. Agar kiranya BPOM membuka kantor cabang di Kota Padangsidempuan, yg mana dlm hal pembukaaan kantor cabang tersebut mencakup wilayah Tapannuli bagian Selatan. Sehingga dapat lebih cepat utk pelayanan serta lebih efektif, efisien serta lebih maksimal kiranya kinerja BPOM di daerah.
7. Semoga secepatnya ada LOKAPOM di daerah kami kota Padangsidempuan
8. Agar kiranya BPOM membuka kantor cabang di Kota Padangsidempuan, yg mana dlm hal pembukaaan kantor cabang tersebut mencakup wilayah Tapannuli bagian Selatan. Sehingga dapat lebih cepat utk pelayanan serta lebih efektif, efisien serta lebih maksimal kiranya kinerja BPOM di daerah.
9. Apabila saya mengurus pencatuman label halal dapat dipermudah oleh instansi terkait.
10. Sarana pelayanan kurang luas dan pelayanan publik dipertahankan dan ditingkatkan
11. Kiranya sosialisasi ke desa lebih sering dilakukan agar masyarakat Lebih memahami BPOM
12. Kalau bisa Badan POM masuk ke sekolah
13. Sosialisasi mengenai pasar agar lebih ditingkatkan.
14. Balai BPOM harus sering sering turun kelapangan
15. Kedepan kalau boleh para pedagang juga boleh dilibatkan agar lebih mengena ke para pedagang di pasar tradisional

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Inspektorat Utama Badan POM pada tahun 2020 merupakan salah satu tools dalam evaluasi pelayanan publik di lingkungan Badan POM untuk mengetahui tingkat kinerja unit-unit pelayanan. Nilai SKM tahun 2020 pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan mencapai target.

NO	Unit Pelayanan	2019	2020	Naik/ Turun	Target 2020	Tercapai/ Tidak tercapai terhadap target
16	Balai Besar POM Di Medan	89,12	89,87	0,75	89,50	Tercapai

### 2. Rekomendasi

Atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020, direkomendasikan pelayanan publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan agar:

- a. Melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).
- b. Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan
- c. Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*)
- d. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP