

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SAMARINDA
BULAN FEBRUARI
TAHUN 2024**



**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SAMARINDA**

Jl, Letjend, Soeprpto No, 3 Samarinda Tlp, 0541-741630

<http://samarinda.pom.go.id>

e-mail: bbpom_smd@yahoo.com

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, Namun dalam pelaksanaannya peran negara yang dijalankan oleh birokrasi, terkesan dilayani dan bukan melayani,

Setelah digaungkannya pelaksanaan reformasi birokrasi secara masif, terstruktur, dan sistematis, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat mulai mengalami perbaikan,

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat, Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan,

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif,

Untuk mengukur kinerja pelayanan Balai Besar POM (BBPOM) di Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT" di Balai Besar POM di Samarinda,

B. DASAR HUKUM

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 Presiden Nomor 80 Tahun 2017 Tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey penyusunan Indeks Kepuasan BBPOM di Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan,

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terhadap penerima layanan publik yang diberikan oleh petugas layanan publik di BBPOM di Samarinda, Dalam kurun waktu bulan Oktober 2024 telah dilakukan survei kepuasan pelanggan kepada sebanyak **7 (Tujuh)** responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat,

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pengguna jasa) terdiri dari sembilan unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir,

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A, Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Bulan Oktober Tahun 2024 dimulai pada tanggal **05 Februari 2024 hingga tanggal 29 Februari 2024**, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat, Bentuk kuesioner terlampir,

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan,

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat,

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai,

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2. Responden, lokasi dan waktu pengumpulan data,

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak **7 (Tujuh)** responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan wilayah kerja BBPOM di Samarinda, Data Responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan rentang usia disajikan pada tabel berikut:

Tabel Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No,	Jenis Kelamin	Jumlah
1,	Laki Laki	4
2,	Perempuan	3
	Jumlah	7

Tabel Data Responden Berdasarkan Rentang Usia

No,	Rentang Usia (tahun)	Jumlah
1,	21-30	3
2,	31-40	4
3,	41-50	0
4,	51-60	0
5,	61-70	0
	Jumlah	7

Lokasi, Waktu dan Cara Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di lingkup Balai Besar POM di Samarinda,
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari tanggal **05 Februari 2024 hingga tanggal 29 Februari 2024,**

- Cara pengumpulan data responden melalui pengisian form manual dan form IKM elektronik melalui laman web: <https://bbpom-samarinda.com/layanan/sikma>

3. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya, Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$1 \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$2 \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$3 \quad \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

4. Hasil Penyusunan IKM

Dari **7 responden** yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Balai Besar POM di Samarinda , diperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. tabel nilai rata-rata unsur pelayanan

No,	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	IKM PER UNSUR
U1	Persyaratan	3.667	91.67
U2	Prosedur	3.667	91.67
U3	Waktu Pelayanan	3.500	87.50
U4	Biaya/tarif	3.833	95.83
U5	Produk Layanan	3.333	83.33
U6	Kompetensi Pelaksana	4.000	100.00
U7	Perilaku Pelaksana	3.500	87.50
U8	Sarana dan Prasarana	3.667	91.67
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan Keluhan	3.667	91.67
	NILAI IKM	3,612	90,292

gkapnya pada Lampiran,

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh **7 (Tujuh)** responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survey IKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga), Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur Balai Besar POM di Samarinda secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar POM di Samarinda diperoleh angka **90,292**, Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tabel di

bawah ini,

- b. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) **90,292** apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Besar POM di Samarinda adalah “ **SANGAT BAIK**”.

BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Dari hasil Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat **Bulan Februari Tahun 2024** dimulai pada tanggal **05 Februari 2024** hingga tanggal **29 Februari 2024**, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Balai Besar POM di Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, Hal ini terbukti ke-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga),
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar POM di Samarinda setelah dikonversikan (**90,292**) berada pada interval 88,31 – 100,00, Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Balai Besar POM di Samarinda adalah **SANGAT BAIK**,
3. Survey IKM bulan **Februari 2024** ini terlihat bahwa point U3 (Waktu Pelayanan), U5 (Produk Layanan) dan U7 (Perilaku Pelaksana) mendapatkan nilai terendah, sementara point U4 (Biaya/tarif), dan U6 (Kompetensi Pelaksana) mendapatkan nilai tertinggi.

B. REKOMENDASI

1. Untuk nilai terendah point U3 (Waktu Pelayanan), U5 (Produk Layanan) dan U7 (Perilaku Pelaksana) akan menjadi point penting bagi Balai Besar POM di Samarinda untuk melakukan peningkatan pelayanan di BBPOM di Samarinda diantaranya dengan:
 - Perlu penggunaan waktu yang maksimal dan efektif melayani konsumen
 - Peningkatan produk pelayanan yang maksimal
 - Peningkatan SDM petugas pelayanan public.
2. Untuk nilai tertinggi terdapat di point U4 (Biaya/tarif), dan U6 (Kompetensi Pelaksana), dengan adanya penilaian dari masyarakat

mempertahankan nilai tersebut dan meningkatkan layanan terhadap masyarakat .

Samarinda, 13 Maret 2024

Penyusun Laporan,

Ketua Tim,



Drs. Abdul Maris Rauf, Apt
NIP. 19650304 199603 1 001



F. Dany Bestara H., SE
NIP. 19750614 199402 1 001

Mengetahui,

Kepala Balai Besar POM di Samarinda



Drs. Sem Lapik, Apt., M,Sc
NIP. 19660913 199603 1 001

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017**

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
Tlp/Fax.

: BALAI BESAR POM DI SAMARINDA
: Jl. Letjend. Soeprpto No. 3 Samarinda
: 0541 - 741630


PERIODE: Februari 2024

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
			Lainnya	SLTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
2	31	P	Pelajar/Mahasiswa	S-1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33
3	28	L	Wiraswasta/Usahawan	S-1	3	4	3	3	3	4	3	4	3	30
4	26	P	Lainnya	S-1	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
5	35	P	PNS/TNI/Polri	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	21	L	Lainnya	SLTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
7	38	L	Lainnya	D1-D3-D4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
SNilai/Unsur					22	22	21	23	20	24	21	22	mnm	
NRR /Unsur					3.667	3.667	3.500	3.833	3.333	4.000	3.500	3.667	3.667	
NRR tertimbang /Unsur					0.403	0.403	0.385	0.422	0.367	0.440	0.385	0.403	0.403	*)
Nilai konversi IKM/unsur					91.667	91.667	87.500	95.833	83.333	100.000	87.500	91.667	91.667	3.612
IKM Unit pelayanan														90.292
Keterangan :														90.292
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan				No.	UNSUR PELAYANAN								
- NRR	= Nilai rata-rata				U1	Persyaratan								
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat				U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur								
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang				U3	Waktu Penyelesaian								
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25				U4	Biaya/Tarif								
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi				U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan								
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,11				U6	Kompetensi Pelaksana								
					U7	Perilaku Pelaksana								
					U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan								
					U9	Sarana dan prasarana								
IT PELAYANAN :	90.292				=	SANGAT BAIK								

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25

C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75



 BADAN POM RI	Nomor Dokumen	POM-16.02/CFM.04/SOP.01/IK.23A.01/F.01.Rev01
	Nama Dokumen	Form Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
	Unit Kerja	BBPOM di Samarinda
	Nomor Revisi	0
	Tanggal Efektif	30 Desember 2022
	Halaman	1 dari 1 hal.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Dilisi Oleh
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Petugas
Nomor Respondentahun	3
Umurtahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/>	
Jenis Layanan yang diterima	Farmakologi/Info Lain tentang produk/Info Umum/Legalitas/Mutu/Penandaan/PPID	
Pendidikan Terakhir	1. SD Ke Bawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 <input checked="" type="checkbox"/> 6. S-2 Ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta <input checked="" type="checkbox"/> 3. Wiraswasta/Usahawan <input checked="" type="checkbox"/> 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>


II. DATA PENCACAH / PENGUMPUL DATA

Nama	GILANG SAPUTRA
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK


(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Persyaratan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
3. Waktu Penyelesaian Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	b. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
	d. Sangat cepat	4
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BBPOM di Samarinda?	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4
4. Biaya/Tarif Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	b. Sangat mahal	1
	b. Kurang mahal	2
	<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3
	d. Gratis	4

 BADAN POM RI	Nomor Dokumen	POM-16.02/CFM.04/SOP.01/IK.23A.01/F.01.Rev01
	Nama Dokumen	Form Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
	Unit Kerja	BBPOM di Samarinda
	Nomor Revisi	0
	Tanggal Efektif	30 Desember 2022
	Halaman	1 dari 1 hal.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
7. Perilaku pelaksana Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
6. Kompetensi Pelaksana Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang kompeten	2
	c. Kompeten	3
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	4
8. Sarana dan Prasarana Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik	4
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	a. Tidak ada	1
	b. Ada tapi tidak berfungsi	2
	<input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4
Kritik dan Saran :		—


22-02-24

 BADAN POM RI	Nomor Dokumen	POM-16.02/CFM.04/SOP.01/K.23A.01/F.01.Rev01
	Nama Dokumen	Form Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Samarinda
	Unit Kerja	BBPOM di Samarinda
	Nomor Revisi	0
	Tanggal Efektif	30 Desember 2022
	Halaman	1 dari 1 hal.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Dilisi Oleh
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Petugas
Nomor Responden	(4)
Umur26.....tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Jenis Layanan yang diterima	Farmakologi/Info Lain tentang produk/Info Umum/Legalitas/Mutu/Penandaan/PPID	
Pendidikan Terakhir	1. SD Ke Bawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 Ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>


II. DATA PENCACAH / PENGUMPUL DATA	
Nama	Diah
NIP/DATA LAIN	


III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK		(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)
1. Persyaratan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	(4)
3. Waktu Penyelesaian Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	(3)
	d. Sangat cepat	4
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BBPOM di Samarinda?	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	(3)
	d. Sangat mudah	4
4. Biaya/Tarif Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	a. Sangat mahal	1
	b. Cukup mahal	2
	c. Murah	(3)
	d. Gratis	(4)

 BADAN POM RI	Nomor Dokumen	POM-16.02/CFM.04/SOP.01/K.23A.01/F.01.Rev01
	Nama Dokumen	Form Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Samarinda
	Unit Kerja	BBPOM di Samarinda
	Nomor Revisi	0
	Tanggal Efektif	30 Desember 2022
	Halaman	1 dari 1 hal.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		6. Kompetensi Pelaksana	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?		Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	(3)	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	(4)
7. Perilaku pelaksana Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?		8. Sarana dan Prasarana Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
a. Tidak sopan dan ramah	1	a. Buruk	1
b. Kurang sopan dan ramah	2	b. Cukup	2
c. Sopan dan ramah	(3)	c. Baik	(3)
d. Sangat sopan dan ramah	4	d. Sangat baik	4
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?		Kritik dan Saran : Terus adakan kunjungan BPOM ke sekolah2 untuk mengedukasi anak2 dalam belajar pengetahuan baru	
a. Tidak ada	1		
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2		
c. Berfungsi kurang maksimal	(3)		
d. Dikelola dengan baik	4		

23/2/24

 BADAN POM RI	Nomor Dokumen	POM-16.02/CFM.04/SOP.01/IK.23A.01/F.01_Rev01
	Nama Dokumen	Form Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
	Unit Kerja	BBPOM di Samarinda
	Nomor Revisi	0
	Tanggal Efektif	30 Desember 2022
	Halaman	1 dari 1 hal.

 BADAN POM RI	Nomor Dokumen	POM-16.02/CFM.04/SOP.01/IK.23A.01/F.01_Rev01
	Nama Dokumen	Form Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
	Unit Kerja	BBPOM di Samarinda
	Nomor Revisi	0
	Tanggal Efektif	30 Desember 2022
	Halaman	1 dari 1 hal.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Petugas
Nomor Responden	5
Umur35.....tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	
Jenis Layanan yang diterima	Farmakologi/Info Lain tentang produk/Info Umum/Legalitas/Mutu/Penandaan/PPID	
Pendidikan Terakhir	1. SD Ke Bawah <input type="checkbox"/> 2. SLTP <input type="checkbox"/> 3. SLTA <input type="checkbox"/> 4. D1-D3-D4 <input type="checkbox"/> 5. S-1 <input type="checkbox"/> 6. S-2 Ke Atas <input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri <input checked="" type="checkbox"/> 2. Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> 3. Wiraswasta/Usahawan <input type="checkbox"/> 4. Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> 5. Lainnya <input type="checkbox"/>	

II. DATA PENCACAH / PENGUMPUL DATA

Nama	<i>Fiki</i>
NIP/DATA LAIN	


III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK


(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Persyaratan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	4
3. Waktu Penyelesaian Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	b. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	3
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat cepat	4
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BBPOM di Samarinda?	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat mudah	4
4. Biaya/Tarif Bagaimana pendapat saudara tentang manfaat informasi yang diberikan oleh petugas?	b. Sangat mahal	1
	b. Cukup mahal	2
	c. Murah	3
	<input checked="" type="checkbox"/> Gratis	4

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	4
6. Kompetensi Pelaksana Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang kompeten	2
	c. Kompeten	3
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten	4
7. Perilaku pelaksana Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sopan dan ramah	3
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah	4
8. Sarana dan Prasarana Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat mudah	4
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	4
Kritik dan Saran : —		

05-02-20

 BADAN POM RI	Nomor Dokumen	POM-16.02/CFM.04/SOP.01/IK.23A.01/F.01-Rev01
	Nama Dokumen	Form Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
	Unit Kerja	BBPOM di Samarinda
	Nomor Revisi	0
	Tanggal Efektif	30 Desember 2022
	Halaman	1 dari 1 hal.

 BADAN POM RI	Nomor Dokumen	POM-16.02/CFM.04/SOP.01/IK.23A.01/F.01-Rev01
	Nama Dokumen	Form Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
	Unit Kerja	BBPOM di Samarinda
	Nomor Revisi	0
	Tanggal Efektif	30 Desember 2022
	Halaman	1 dari 1 hal.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Petugas
Nomor Responden	(1)
Umurtahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Jenis Layanan yang diterima	Farmakologi/Info Lain tentang produk/Info Umum/Legalitas/Mutu/Penandaan/PPID	
Pendidikan Terakhir	1. SD Ke Bawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 Ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH / PENGUMPUL DATA	
Nama	M. SURYA ARRANS
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK		(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)
1. Persyaratan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
3. Waktu Penyelesaian Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	b. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat cepat	4
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BBPOM di Samarinda?	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
4. Biaya/Tarif Bagaimana pendapat saudara tentang manfaat informasi yang diberikan oleh petugas?	b. Sangat mahal	1
	b. Cukup mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		6. Kompetensi Pelaksana	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?		Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
7. Perilaku pelaksana Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	a. Tidak sopan dan ramah	1	a. Tidak mudah
	b. Kurang sopan dan ramah	2	b. Kurang mudah
	c. Sopan dan ramah	3	c. Mudah
	d. Sangat sopan dan ramah	4	d. Sangat mudah
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mudah
	b. Kurang sesuai	2	b. Kurang mudah
	c. Sesuai	3	c. Mudah
	d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mudah

Kritik dan Saran :