



**LAPORAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM)
LOKA POM DI KAB. BELITUNG
TRIWULAN I
JANUARI-MARET 2024**

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pemberian pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan Aparatur Pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Undang-undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut sebagai Standar Pelayanan. 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, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. 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 HUKUM

Adapun dasar hukum dalam penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Loka POM di Kab. Belitung adalah sebagai berikut :

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Kabupaten Belitung. Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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 dilakukan 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. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

1.4. SASARAN

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.5. RUANG LINGKUP

Kegiatan survei penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan kepada Pengguna Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Belitung dengan jumlah responden 12 orang dalam rentang waktu Januari – Maret 2024, responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Loka POM di Kabupaten Belitung kepada masyarakat pengguna. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap 4 (empat) pilihan yang tersedia, merujuk

pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif 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

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu

proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II. PELAKSANAAN DAN METODE SURVEI

2.1. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah yang dilakukan sesuai SOP Mikro Pengukuran Kepuasan Masyarakat secara garis besar dinyatakan sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan responden;
3. Melaksanakan survei;
4. Mengolah hasil survei;
5. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.2. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

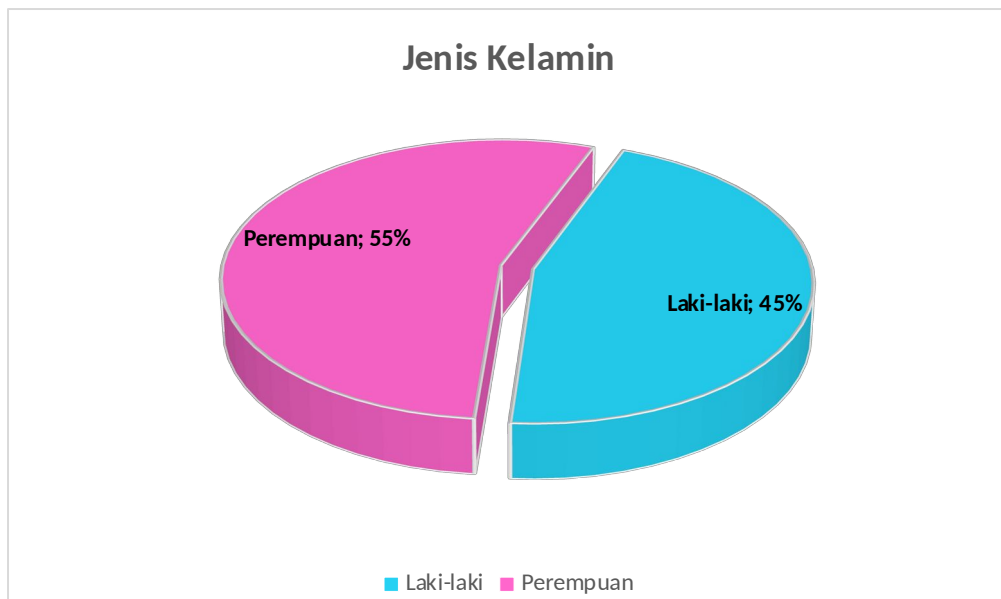
1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (internet/e-survey);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari – Maret 2024 Loka POM di Kabupaten Belitung memilih metode kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui kuesioner elektronik dari google form (formulir survey dan *link* survey terlampir) ataupun pengisian langsung.

BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN

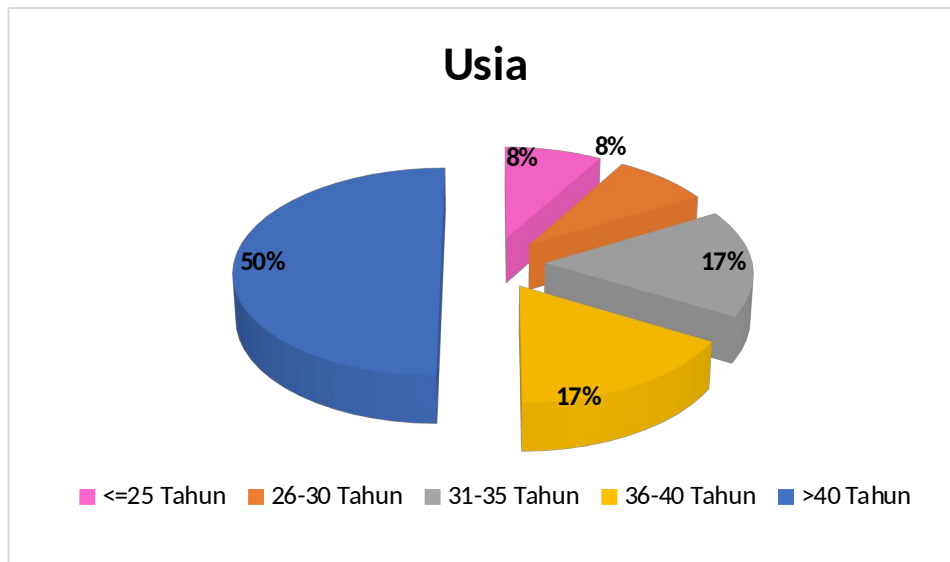
3.1. PROFIL RESPONDEN

Dari 12 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari – Maret 2024 yang diselenggarakan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung diperoleh informasi bahwa sebanyak 5 orang responden atau 45% adalah responden berjenis kelamin Laki-laki sedangkan sisanya sebesar 7 orang responden atau 55% adalah responden berjenis kelamin Perempuan.



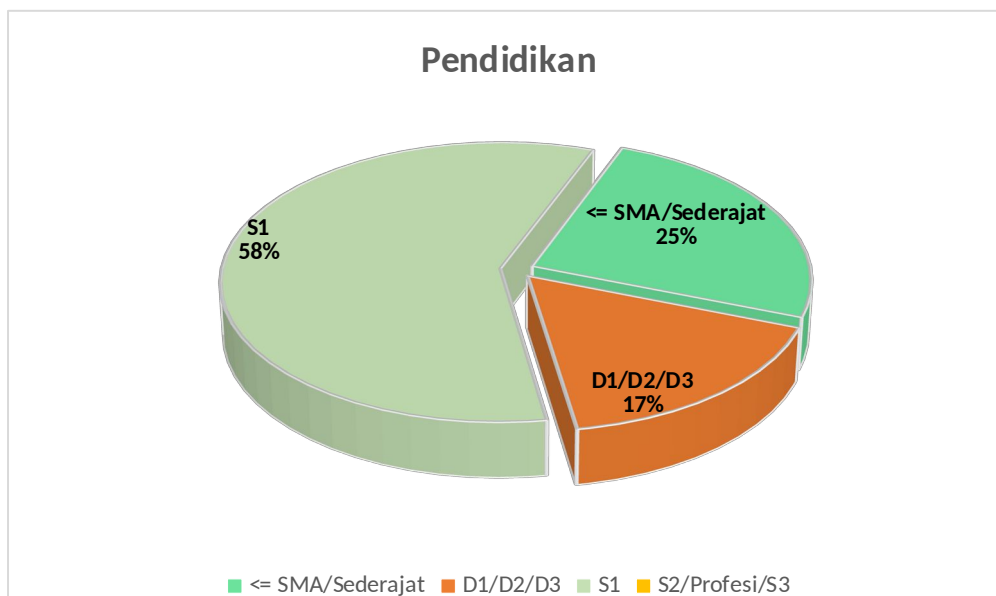
Gambar. 3.1 Presentase Responden berdasarkan jenis kelamin

Dari rentang umur diperoleh informasi sebanyak 1 orang atau 8% di rentang ≤ 25 Tahun, 1 orang atau 8% di rentang 26-30 Tahun, 2 orang atau 17% di rentang 31-35 tahun, 2 orang atau 17% di rentang 36-40 Tahun, dan 6 orang atau 50% di rentang > 40 tahun.



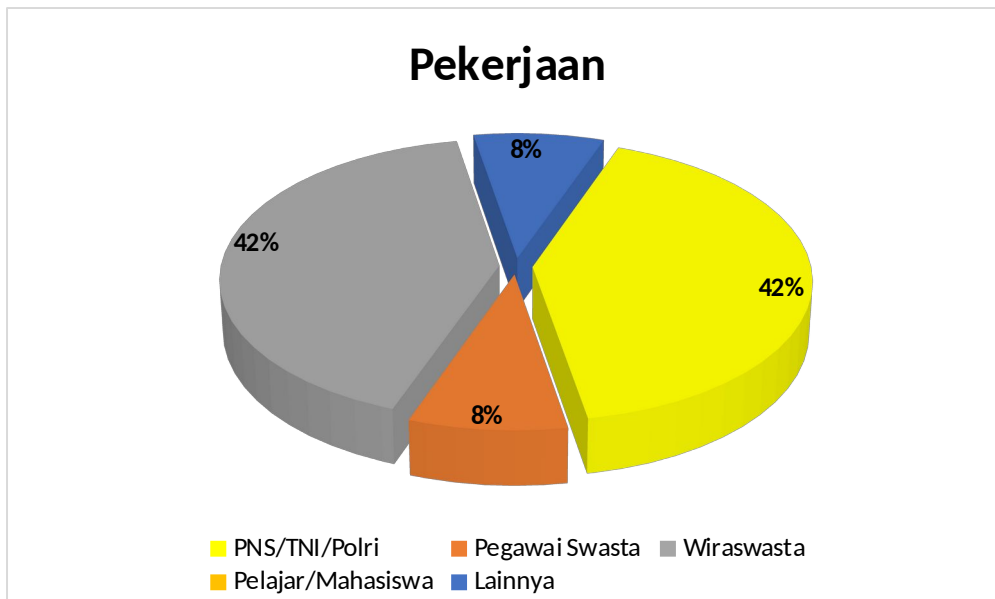
Gambar. 3.2 Presentase Responden berdasarkan rentang umur

Berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan 3 orang atau 25% ≤SMA/Sederajat, 2 orang atau 17% D1/D2/D3, dan 7 orang atau 58% D4/S1.



Gambar. 3.3 Presentase Responden berdasarkan pendidikan

Berdasarkan pekerjaan didapatkan 5 orang atau 42% PNS/TNI/Polri, 1 orang atau 8% Pegawai Swasta, 5 orang atau 42% Wiraswasta, dan 1 orang atau 8% Lainnya.



Gambar. 3.4 Presentase Responden berdasarkan pekerjaan

3.2. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari 5 responden Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Oktober – Desember 2023 yang diminta pengalamannya dalam memperoleh layanan dari Loka POM di Kabupaten Belitung, diperoleh data nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM untuk layanan informasi dan pengaduan

Tabel 3.1 Nilai SKM per jenis layanan

| Unsur | Deskripsi | Hasil |
|--------------|-------------------------------------|--------------|
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 83.33 |
| U2 | Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan | 85.42 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 87.50 |
| U4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 100,00 |
| U5 | Kesesuaian Produk Pelayanan | 83.33 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 87.50 |
| U7 | Perilaku Petugas | 85.42 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 83.33 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 100,00 |
| Total | | 88.43 |

Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Loka POM di Kabupaten Belitung secara keseluruhan adalah **88,43** (Delapan puluh

delapan koma empat puluh tiga). Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Loka POM di Kabupaten Belitung m endapat kategori **A (Sangat Baik)**.

Keterangan:

Mutu Pelayanan :

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

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu triwulan mulai Januari – Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung dari bulan Januari – Maret 2024 terhadap 12 responden didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,43 yang termasuk kategori Sangat Baik.
- Dari unsur penanganan pengaduan dan biaya/tarif layanan memiliki nilai yang tertinggi.
- Unsur pelayanan yang masuk kategori terendah yaitu Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan dan Sarana dan Prasarana.
- Survei ini dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat yang linknya diberikan oleh petugas Loka POM di Kabupaten Belitung.

3.2. SARAN

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala yaitu per triwulan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Loka POM di Kabupaten. Dari hasil survei kepuasan masyarakat dibuatkan langkah untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dan menjadi bahan evaluasi kinerja semua pegawai di Loka POM di Kabupaten Belitung.

Belitung, 5 April 2024
Mengetahui,
Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung,

}{ttd}

Asruddin, S.Farm., M.K.M

LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat

| | |
|---|---|
| <p>persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? (persyaratan pelayanan informasi/pengaduan)</p> <p>a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p> | <p>kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p> |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? (kemudahan prosedur saat pelayanan informasi dan pengaduan)</p> <p>a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p> | <p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah</p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? (waktu saat memberikan pelayanan informasi dan pengaduan)</p> <p>a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat</p> | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p> |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara terkait biaya/tarif pelayanan? (biaya/tarif untuk pelayanan informasi dan pengaduan. Khusus untuk pengujian sesuai PP 37 Tahun 2018 tentang PNBSP)</p> <p>a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis</p> | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan Baik</p> |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p> | |
| <p>Tanggapan atas pelayanan di unit ini: Puas / Biasa Saja / Tidak Puas</p> | |
| <p>Kritik dan Saran :</p> | |

Lampiran 2. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat Online melalui link <https://bit.ly/SurveiKepuasanLayananLokaPOMBeltung>

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Belitung
Jl. Jenderal Sudirman No. 28 E-F, Pangkajenean, Tanjungpandan
BADAN POM @lokapombeltung #DPOKBelitung 0917200015

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG

Selamat Pagi/Siang/Sore Bapak/Ibu,
Dalam rangka meningkatkan Pelayanan Publik di Loka POM di Kabupaten Belitung, maka diperlukan suatu respon atau penilaian dari masyarakat atau layanan yang telah diberikan. Respon Bapak/Ibu akan sangat membantu kami dalam berbenah diri guna meningkatkan pelayanan kami menjadi lebih baik. Kami menghon partisipasi dan Kesediaan Anda Bapak/Ibu untuk dapat berpartisipasi memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan Loka POM di Kabupaten Belitung yang meliputi:
1. Layanan Permisitan Informasi dan Pengaduan Konsumen
2. Layanan Sertifikasi Obat dan Makanan

Idyasaribpom@gmail.com ganti akun

* Wajib

Email *

Email Anda

Berikutnya Halaman 1 dari 3 Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir

Kartun ini tidak dibuat atau ditulung oleh Google. Lihat cara Privasi kami, Permisitan Layanan, dan Kebijakan Dasar

Jawaban Anda

Pendidikan Terakhir *

Profesi/S2/S3
 D4/S1
 D1/D2/D3
 < SMA atau Sederajat

Pekerjaan Utama *

Pegawai Swasta
 Wiraswasta/Pelaku Usaha
 PNS/TNI/Polri
 Pelajar/Mahasiswa
 Yang lain: _____

Nama Unit Tempat Bekerja/Beraktivitas *

Jawaban Anda

Kembali Berikutnya Halaman 2 dari 3

Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? (kemudahan prosedur saat pelayanan informasi dan pengaduan) *

Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? (waktu respon saat memberikan pelayanan informasi dan pengaduan) *

Tidak Cepat
 Kurang Cepat
 Cepat
 Sangat Cepat

Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

Tidak Kompeten
 Kurang Kompeten
 Kompeten
 Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

Tidak Sopan dan Ramah
 Kurang Sopan dan Ramah
 Sopan dan Ramah
 Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

Tidak Sopan dan Ramah
 Kurang Sopan dan Ramah
 Sopan dan Ramah
 Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik


Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

Tidak Ada
 Ada tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi Kurang Maksimal
 Dikelola dengan Baik

Saran/Kritik *

Jawaban Anda

Lampiran 3. Publikasi IKM

|  INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG TAHUN 2024 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------|-------|---|--|--|-----------|--|--------|----------------|---------------|--------------------------------|------------|---------------------------|--|------------------------------|--|-----------------|--|-------------------------|----------------|------------------------|
| <table border="1"> <tr> <th>NILAI IKM</th> </tr> <tr> <td style="font-size: 2em; font-weight: bold;">88.43</td> </tr> </table> | NILAI IKM | 88.43 | <table border="1"> <tr> <th colspan="2"> UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN LOKA POM DI KAB. BELITUNG </th> </tr> <tr> <th colspan="2">RESPONDEN</th> </tr> <tr> <td>JUMLAH</td> <td>: 12 RESPONDEN</td> </tr> <tr> <td>JENIS KELAMIN</td> <td>: L = 5 ORANG P = 7 ORANG</td> </tr> <tr> <td>PENDIDIKAN</td> <td>: SMA/SEDERAJAT = 3 ORANG</td> </tr> <tr> <td></td> <td>DIPLOMA (D1/D2/D3) = 2 ORANG</td> </tr> <tr> <td></td> <td>D4/S1 = 7 ORANG</td> </tr> <tr> <td></td> <td>PROFESI/S2/S3 = 0 ORANG</td> </tr> <tr> <td>PERIODE SURVEI</td> <td>: Januari – Maret 2024</td> </tr> </table> | UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN LOKA POM DI KAB. BELITUNG | | RESPONDEN | | JUMLAH | : 12 RESPONDEN | JENIS KELAMIN | : L = 5 ORANG P = 7 ORANG | PENDIDIKAN | : SMA/SEDERAJAT = 3 ORANG | | DIPLOMA (D1/D2/D3) = 2 ORANG | | D4/S1 = 7 ORANG | | PROFESI/S2/S3 = 0 ORANG | PERIODE SURVEI | : Januari – Maret 2024 |
| NILAI IKM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 88.43 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN LOKA POM DI KAB. BELITUNG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESPONDEN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JUMLAH | : 12 RESPONDEN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JENIS KELAMIN | : L = 5 ORANG P = 7 ORANG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PENDIDIKAN | : SMA/SEDERAJAT = 3 ORANG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | DIPLOMA (D1/D2/D3) = 2 ORANG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | D4/S1 = 7 ORANG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | PROFESI/S2/S3 = 0 ORANG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODE SURVEI | : Januari – Maret 2024 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Lampiran 4. Identifikasi Responden

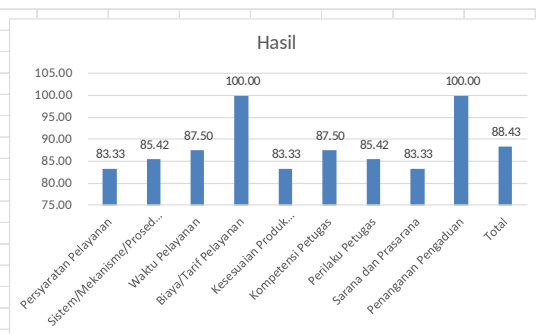
| Jumlah Responden | 5 | Validasi | Cocok | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|-------------|---------------|-----------------|----------------|----------------------------------|-------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|--|--|
| Nomor Responden | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Pengalaman Menerima Layanan BPOM | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | | |
| | | | | | Durasi | Tahun/Bulan | | | | | | | | | | | | |
| 1 | <=25 Tahun | Perempuan | S1 | Pegawai Swasta | 1-<2 Tahun | | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | |
| 2 | 36-40 Tahun | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | <1 Tahun | | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | |
| 3 | 31-35 Tahun | Perempuan | D1/D2/D3 | Wiraswasta | <1 Tahun | | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | | | |
| 4 | >40 Tahun | Perempuan | <= SMA/Sederaja | Wiraswasta | <1 Tahun | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 5 | >40 Tahun | Perempuan | <= SMA/Sederaja | Lainnya | <1 Tahun | | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | |
| 6 | 36-40 Tahun | Laki-laki | <= SMA/Sederaja | Wiraswasta | <1 Tahun | | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | |
| 7 | 26-30 Tahun | Perempuan | S1 | PNS/TNI/Polri | <1 Tahun | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 8 | >40 Tahun | Perempuan | D1/D2/D3 | Wiraswasta | <1 Tahun | | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | |
| 9 | >40 Tahun | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | <1 Tahun | | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | |
| 10 | 31-35 Tahun | Laki-laki | S1 | Wiraswasta | <1 Tahun | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 11 | >40 Tahun | Perempuan | S1 | PNS/TNI/Polri | <1 Tahun | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 12 | >40 Tahun | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | <1 Tahun | | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | | | |

Lampiran 5. Perhitungan IKM

| Jumlah Responden | 5 | Validasi | Cocok | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|-------------|---------------|-----------------|----------------|----------------------------------|--------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|--|--|--|
| Nomor Responden | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Pengalaman Menerima Layanan BPOM | Durasi Tahun/Bulan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | | | |
| 1 | <=25 Tahun | Perempuan | S1 | Pegawai Swasta | 1-<2 Tahun | | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | | |
| 2 | 36-40 Tahun | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | <1 Tahun | | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | | |
| 3 | 31-35 Tahun | Perempuan | D1/D2/D3 | Wiraswasta | <1 Tahun | | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | | | | |
| 4 | >40 Tahun | Perempuan | <= SMA/Sederaja | Wiraswasta | <1 Tahun | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | |
| 5 | >40 Tahun | Perempuan | <= SMA/Sederaja | Lainnya | <1 Tahun | | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | | |
| 6 | 36-40 Tahun | Laki-laki | <= SMA/Sederaja | Wiraswasta | <1 Tahun | | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | | |
| 7 | 26-30 Tahun | Perempuan | S1 | PNS/TNI/Polri | <1 Tahun | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | |
| 8 | >40 Tahun | Perempuan | D1/D2/D3 | Wiraswasta | <1 Tahun | | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | | |
| 9 | >40 Tahun | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | <1 Tahun | | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | | |
| 10 | 31-35 Tahun | Laki-laki | S1 | Wiraswasta | <1 Tahun | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | |
| 11 | >40 Tahun | Perempuan | S1 | PNS/TNI/Polri | <1 Tahun | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | |
| 12 | >40 Tahun | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | <1 Tahun | | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | | | | |

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jlh Kuisisioner | 12 | | | | | | | | |
| Jumlah Nilai Perunsur | 40 | 41 | 42 | 48 | 40 | 42 | 41 | 40 | 48 |
| NRR Per Unsur | 3.33 | 3.42 | 3.50 | 4.00 | 3.33 | 3.50 | 3.42 | 3.33 | 4.00 |
| NRR tertimbang | 0.37 | 0.38 | 0.39 | 0.44 | 0.37 | 0.39 | 0.38 | 0.37 | 0.44 |
| Jumlah NRR IKM tertimbang | 3.54 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 88.43 | | | | | | | | |

| Unsur | Deskripsi | Hasil |
|--------------|-------------------------------------|--------------|
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 83.33 |
| U2 | Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan | 85.42 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 87.50 |
| U4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 100.00 |
| U5 | Kesesuaian Produk Pelayanan | 83.33 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 87.50 |
| U7 | Perilaku Petugas | 85.42 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 83.33 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 100.00 |
| Total | | 88.43 |



| Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan | |
|---|--------------------|
| Kinerja Unit Pelayanan | SANGAT BAIK |
| | A |