



**BADAN POM**

**Direktorat Inspeksi Dan Sertifikasi Obat  
Tradisional, Kosmetik, Dan Produk Komplemen**

# **LAPORAN AKHIR**

## **SURVEI KEPUASAN PELANGGAN**

### **Tahun Anggaran 2014**



*Disusun oleh,*



**WAHANA DATA UTAMA**

Jl. Bambu Betung VII No.11 Taman Yasmin Sektor 7  
Telp.0251-7552199 Fax. 0251-7552099

**BOGOR**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, hidayah dan taufik-NYA, sehingga kami dapat menyelesaikan Pekerjaan **“SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DIREKTORAT INSPEKSI DAN SERTIFIKASI OBAT TRADISIONAL, KOSMETIK, DAN PRODUK KOMPLEMEN (INSERT OT KOS & PK) BADAN POM RI”** dengan baik.

Pekerjaan Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat Inspeksi Dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, Dan Produk Komplemen Badan POM RI merupakan pekerjaan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna di lingkungan Direktorat Inspeksi Dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, Dan Produk Komplemen. Tingkat kepuasan pengguna layanan dinyatakan dalam bentuk Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP).

Pelaksanaan pekerjaan dilaksanakan dengan metode pengisian kuesioner secara langsung oleh responden (angket) dengan dipandu oleh interviewer menggunakan kuesioner yang dirancang secara khusus untuk keperluan mengukur tingkat kepuasan pelanggan Direktorat Inspeksi Dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, Dan Produk Komplemen Badan POM. Responden yang mengisi kuesioner sebanyak 81 perusahaan yang terdiri dari 49 perusahaan Importir, 5 perusahaan Eksportir, dan 27 perusahaan Produsen.

Dari keseluruhan data responden tersebut dilakukan analisis terhadap data primer yang diperoleh. Dari hasil pengolahan dan analisis data survei dapat dirumuskan sebuah rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan Direktorat Inspeksi Dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, Dan Produk Komplemen Badan POM RI. Kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan hasil pekerjaan ini. Kami menyadari bahwa hasil pekerjaan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan, guna perbaikan pelaksanaan pekerjaan di masa mendatang.

Bogor, 3 Desember 2014

PT. Wahana Data Utama

## Kesimpulan dan Saran

### 4.1. Kesimpulan

1. Dari pelaksanaan FGD diperoleh variabel dan indikator beserta bobot dari masing-masing variabel dan indikator untuk Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM Tahun 2014 sebagai berikut :

Tabel I-1. Variabel dan indikator serta bobot hasil FGD

Indeks	No	Variabel	Bobot	No	Indikator	Bobot
Indeks Kepuasan Pelanggan	1	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	0,196	1	Persyaratan	0,330
				2	Prosedur	0,330
				3	Produk Pelayanan	0,330
	2	Keterandalan ( <i>Reliability</i> )	0,259	4	Waktu Pelayanan	0,500
				5	Kompetensi Pelaksana	0,500
	3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0,225	6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1,000
	4	Jaminan Pelayanan ( <i>Assurances</i> )	0,171	7	Biaya/Tarif	0,500
				8	Maklumat Pelayanan	0,500
	5	Sikap Empati ( <i>Emphaty</i> )	0,149	9	Perilaku Pelaksana	1,000

2. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM Tahun 2014 sebesar 69,029 dengan kinerja pelayanan baik. Artinya secara keseluruhan pelanggan merasa puas dalam mengurus layanan di Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM.
3. Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM Tahun 2014 berdasarkan kategori responden adalah sebagai berikut :

Tabel I-2. Rangkuman Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM Tahun 2014

No	Kelompok Responden	Skala 1-4	Skala 1-100	Kualitas Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Keseluruhan	2,761	69,029	B	Baik
2	Importir	2,764	69,095	B	Baik
3	Eksportir	2,667	66,683	B	Baik
4	Produsen	2,774	69,357	B	Baik

4. Berdasarkan analisis perbandingan antara harapan pelanggan dengan kenyataan pelayanan yang diberikan (*Gap Analysis*) secara keseluruhan, sub-indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan yang memiliki kesenjangan (*gap*) cukup lebar adalah :
- Kejelasan petugas/sistem informasi unit layanan (0,980),
    - Kejelasan petugas unit layanan (1,046)
    - Kejelasan sistem informasi unit layanan (0,914)
  - Kepastian jadwal pelayanan (1,240),
  - Kecepatan pelayanan (0,985),
    - Kecepatan petugas pelayanan (0,934)
    - Kecepatan sistem informasi pelayanan (1,107)
  - Kemampuan petugas dalam/sistem informasi dalam melayani pelanggan (0,892),
    - Kemampuan petugas dalam melayani pelanggan (0,944)
  - Kedisiplinan petugas dalam melayani pelanggan (0,996), dan
  - Petugas memperhatikan kepentingan pelanggan (0,988).
5. Berdasarkan analisis tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja petugas (*Importance Performance Analysis*) secara keseluruhan, sub-indikator yang menjadi prioritas utama peningkatan kinerja Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM adalah;
- Kejelasan petugas/sistem informasi unit layanan;
  - Kepastian jadwal pelayanan;

- ❑ Kecepatan pelayanan;
- ❑ Kemampuan petugas dalam/sistem informasi dalam melayani pelanggan; dan
- ❑ Kedisiplinan petugas dalam melayani pelanggan.

## 4.2. Saran

Berdasarkan beberapa butir kesimpulan dari kegiatan ini, maka dapat disusun sebuah saran peningkatan kualitas pelayanan Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM, sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen dinilai memuaskan. Walau demikian, berdasarkan analisis IPA dan *gap analysis*, sub-indikator yang harus dijadikan prioritas perbaikan pelayanan dimasa yang akan datang adalah sebagai berikut:
  - Kejelasan petugas/sistem informasi unit layanan
    - Kejelasan petugas unit layanan
    - Kejelasan sistem informasi unit layanan
  - Kepastian jadwal pelayanan
  - Kecepatan pelayanan
    - Kecepatan petugas pelayanan
    - Kecepatan sistem informasi pelayanan
  - Kemampuan petugas dalam dalam melayani pelanggan, dan
  - Kedisiplinan petugas dalam melayani pelanggan
2. Dalam hal kejelasan petugas/sistem informasi unit layanan, berdasarkan analisis IPA, perbaikan yang harus dilakukan adalah :
  - a) Kejelasan petugas unit layanan
    - Petugas yang melayani pelanggan selalu ada di loket/meja pelayanan pada jam pelayanan
  - b) Kejelasan sistem informasi unit layanan
    - Sistem SKE *Intranet* harus mudah dipahami dan digunakan (*user friendly*)
3. Dalam hal kepastian jadwal pelayanan, berdasarkan analisis IPA, perbaikan yang harus dilakukan adalah :
  - Pelaksanaan waktu pelayanan harus sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan
4. Dalam hal kecepatan pelayanan, berdasarkan analisis IPA, perbaikan yang

harus dilakukan adalah :

a) Kecepatan petugas pelayanan

- Menyelesaikan setiap pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan

b) Kecepatan sistem informasi pelayanan

- Sistem *e-BPOM* diharapkan memiliki kecepatan akses (loading) yang baik

5. Dalam hal kemampuan petugas dalam melayani pelanggan, berdasarkan analisis IPA, perbaikan yang harus dilakukan adalah :
  - Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan
  - Petugas memiliki keseragaman pemahaman dalam melakukan proses evaluasi
6. Dalam hal kedisiplinan petugas dalam melayani pelanggan, berdasarkan analisis IPA, perbaikan yang harus dilakukan adalah :
  - Petugas harus melayani pelanggan secara disiplin dan konsisten terhadap waktu kerja
7. Dalam kaitan dengan kegiatan survei kepuasan pelanggan Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen di masa yang akan datang, disarankan hal-hal sebagai berikut :
  - Dalam pelaksanaan survei kepuasan konsumen tahun berikutnya diharapkan lebih mempertajam indikator survei kepuasan konsumen dengan cara melaksanakan *Focus Group Discussion* (FGD) untuk penentuan bobot indikator.
  - Jumlah responden dan wilayah survei pada pelaksanaan survei selanjutnya diharapkan diperluas dan diperbanyak