



BADAN POM

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

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Tahun Anggaran 2015



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 INSERT OT KOS & PK Badan POM RI merupakan pekerjaan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna di lingkungan Direktorat INSERT OT KOS & PK. Tingkat kepuasan pengguna layanan dinyatakan dalam bentuk Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP).

Pelaksanaan pekerjaan dilaksanakan dengan metode wawancara tatap muka langsung (*face to face interview*) dengan pengguna layanan INSERT OT KOS & PK menggunakan kuesioner. Hasil wawancara dengan pengguna layanan diisikan ke dalam kuesioner oleh interviewer. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang dirancang secara khusus untuk keperluan mengukur tingkat kepuasan pelanggan Direktorat INSERT OT KOS & PK – Badan POM. Responden yang mengisi kuesioner sebanyak 105 perusahaan yang terdiri dari 57 perusahaan pengguna layanan BPOM melalui elektronik dan 48 perusahaan pengguna layanan BPOM melalui manual. Responden pengguna layanan Badan POM melalui elektronik dibagi menjadi 7 perusahaan yang mengurus SKE dan 50 Perusahaan mengurus SKI. Responden pengguna layanan Badan POM melalui manual dibagi menjadi 10 perusahaan yang mengurus SKE, 24 perusahaan yang mengurus SKI, 14 perusahaan yang mengurus CPKB dan CPOTB.

Dari keseluruhan data responden tersebut dilakukan analisis terhadap data primer yang diperoleh. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data survei dapat dirumuskan sebuah rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan Direktorat INSERT OT KOS & PK – Badan POM RI untuk masa yang kan datang.

Kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam melaksanakan 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 yang akan datang.

Bogor, 27 Nopember 2015

PT. Wahana Data Utama

Kesimpulan dan Saran

1.1. Kesimpulan

1. Pada pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM Tahun 2015 jumlah sebaran responden didapatkan :

Jenis Responden	Jumlah		Jumlah
	Manual	Elektronik	
Perusahaan Importir (SKI)	24	50	74
Perusahaan Eksportir (SKE)	10	7	17
Perusahaan Produsen (CPKB/CPOTB)	14	-	14
Total	48	57	105

2. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM Tahun 2015 sebesar 75,58 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. Nilai IKP pada tahun ini mengalami peningkatan dari tahun 2014 dengan nilai 69,03 meningkat menjadi nilai 75,58 pada tahun 2015. Artinya secara keseluruhan kepuasan masyarakat untuk layanan di Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM meningkat pada tahun 2015. Hal ini diakibatkan perbaikan pelayanan di Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM yang langsung terasa oleh pelanggan.
4. Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM Tahun 2014

berdasarkan kategori responden adalah sebagai berikut :

No	Kelompok Responden	Skala 1-100	Kualitas Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	SKI	74,25	B	Baik
2	SKE	76,13	B	Baik
3	CPOTB & CPKB	74,71	B	Baik
Keseluruhan		75,58	B	Baik

5. Berdasarkan *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Terdapat satu indikator yang harus menjadi perhatian khusus, yakni Waktu Pelayanan. Hal tersebut menandakan bahwa Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM memiliki kesempatan besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, ini dikarenakan tingginya harapan dan kepentingan dari pelanggan. Fakta dilapangan bahwa kinerja Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM untuk indikator waktu memenuhi aturan yang ada.

1.2. 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 sudah memuaskan para pelanggan. Walaupun demikian, berdasarkan analisis IPA dan *gap analysis*, indikator yang harus dijadikan prioritas perbaikan pelayanan dimasa yang akan datang adalah **waktu penyelesaian pelayanan.**

Harapan pelanggan/pengguna layanan umumnya adalah proses pelayanan yang lebih cepat. Untuk itu, ada 4 (empat) langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, yaitu : (1) menyederhanakan SOP, (2) mengoptimalkan proses pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi,

misalnya untuk *upload* dokumen dapat dilakukan secara elektronik untuk memenuhi permintaan pelayanan secara manual, dan (3) meningkatkan motivasi, kompetensi dan kecepatan kerja dari para petugas pelaksana.

2. Disarankan masa yang akan datang melakukan FGD antara Direktorat OT-KOS dan PK dengan pelanggan pengguna layanan. FGD ini diadakan untuk (1) Sosialisasi terhadap produk dan prosedur pelayanan Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM, (2) mengkaji pelayanan yang sudah diterima oleh pelanggan, dan (3) menghimpun keinginan/harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Direktorat OT-KOS dan PK.
3. Diharapkan pada masa yang akan datang dilakukan studi banding lintas Kementerian/Lembaga dalam pengelolaan pelayanan publik, sehingga ada tolok ukur (*benchmarking*) dalam pelayanan publik. Kegiatan ini dalam rangka menerapkan program *quick win* yang dicanangkan Pemerintah.
4. Disarankan memiliki *leaflet/banner/x-banner* interaktif dan menarik (contoh infografis) yang memuat sosialisasi tentang Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen Badan POM, seperti (1) produk layanan (2) diagram alur prosedur pengurusan layanan, dan (3) *timeline* layanan.