

EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN

ULPK DAN CONTACT CENTER HALO BPOM 1500533 BADAN POM

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah diamanatkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut, Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan *Contact Center HALO BPOM 1500533* yang berada di bawah Bagian Pengaduan Konsumen Biro Hukum dan Humas BPOM, telah menyelenggarakan Evaluasi Kepuasan Konsumen ULPK Tahun 2016. Hasil evaluasi secara garis besar sebagai berikut:

1. Ruang lingkup Evaluasi kepuasan konsumen dilakukan terhadap konsumen ULPK BPOM Pusat dan *Contact Center HALO BPOM 1500533* yang mengakses layanan pada periode September 2015 - Agustus 2016. Adapun pengukuran dilakukan terhadap 3 (tiga) dimensi yaitu :
 - *Accessibilty* (kemudahan akses, sarana yang beragam)
 - *Delivery* (kesopanan dan keramahan petugas, kejelasan/kepastian, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kecepatan respon petugas, kompetensi petugas, penampilan petugas, keadilan pelayanan dan kondisi ruangan).
 - *Information* (akurasi, kejelasan dan kecukupan informasi)
2. Hasil evaluasi kepuasan konsumen ULPK Badan POM menunjukkan Indeks kepuasan konsumen ULPK Badan POM 4,63 (skala likert 1-6) atau 77,18 (skala 0-100) yang menunjukkan bahwa konsumen telah merasa puas terhadap layanan ULPK.

Adapun hasil penilaian evaluasi kepuasan konsumen ULPK Badan POM untuk setiap dimensi sebagai berikut:

VARIABEL KEPUASAN	INDEKS Skala 1-6	INDEKS Skala 0 -100
<u>Accessibility</u>		
1. Kemudahan akses	4,43	73,91
2. Sarana akses yang beragam	4,50	75,00
<i>Accessibility Index</i>	4,47	74,46
<u>Delivery</u>		
3. Kesopanan & Keramahan petugas	4,77	79,57
4. Kejelasan & kepastian petugas	4,66	77,68
5. Kedisiplinan petugas	4,58	76,40
6. Tanggung jawab petugas	4,68	77,97
7. Kecepatan petugas	4,59	76,52
8. Kompetensi petugas	4,57	76,11
9. Penampilan petugas	5,18	86,27
10. Keadilan dalam pelayanan	4,65	77,56
11. Kondisi ruangan	4,48	74,73
<i>Delivery Index</i>	4,69	78,09
<u>Information</u>		
12. Akurasi informasi	4,55	75,84
13. Kejelasan informasi	4,61	76,81
14. Kecukupan informasi	4,57	76,11
<i>Information Index</i>	4,58	76,25
Total Indeks Kepuasan Konsumen	4,63	77,18

Nilai *Net Promoter Score* (NPS) yang diberikan responden yaitu 13,0% (positif) yang menunjukkan masih terdapat konsumen loyal dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dan informasi yang disampaikan oleh ULPK BPOM masih cukup tinggi.

3. Hasil evaluasi kepuasan konsumen *Contact Center HALO BPOM 1500533* menunjukkan Indeks kepuasan konsumen *Contact Center HALO BPOM 1500533* 4,60 (skala Likert 1-6) atau (76,60 skala Likert 1-100).

Adapun hasil penilaian evaluasi kepuasan konsumen *Contact Center HALO BPOM 1500533* untuk setiap dimensi sebagai berikut:

VARIABEL KEPUASAN	INDEKS 6	INDEKS 100
<u>Accessibility</u>		
1. Kemudahan akses	4.46	74.39
2. Sarana akses yang beragam	4.57	76.26
<i>Accessibility Index</i>	4.52	75.31
<u>Delivery</u>		
3. Kesopanan & Keramahan petugas	4.95	82.56
4. Kejelasan & kepastian petugas	4.53	75.56
5. Kedisiplinan petugas	4.63	77.08
6. Tanggung jawab petugas	4.57	76.22
7. Kecepatan petugas	4.46	74.39
8. Kompetensi petugas	4.66	77.66
9. Keadilan dalam pelayanan	4.66	75.33
<i>Delivery Index</i>	4.62	77.06
<u>Information</u>		
11. Akurasi informasi	4.58	76.27
12. Kejelasan informasi	4.58	76.27
13. Kecukupan informasi	4.57	76.12
<i>Information Index</i>	4.57	76.22
Total Indeks Kepuasan Konsumen	4.60	76.60

Nilai NPS (*net promoter score*) sebesar 29%, menunjukkan bahwa *Contact Center HALO BPOM 1500533* memiliki konsumen yang loyal untuk merekomendasikannya sebagai tempat memperoleh informasi/menyampaikan pengaduan terkait produk obat dan makanan. Selain itu, *Contact Center HALO BPOM 1500533* juga memiliki *advocate customer* yang berasal dari kategori *promoter* dan kategori *passive* sebesar 90,1%,

yang memiliki potensi sebagai pemberi rekomendasi layanan *Contact Center HALO BPOM 1500533* ke masyarakat.

4. Temuan dan rekomendasi Evaluasi Kepuasan Konsumen ULPK BPOM Pusat dan *Contact Center HALO BPOM 1500533*

UNIT EVALUASI	TEMUAN SURVEY	REKOMENDASI
<p>ULPK BPOM Pusat</p>	<p>a. Terdapat aspek penilaian yang dinilai rendah yaitu kemudahan akses, kondisi ruangan, serta keragaman sarana akses;</p> <p>b. Hal-hal yang dinilai responden perlu ditingkatkan yaitu: kondisi dan kenyamanan ruang pelayanan, kecepatan tindak lanjut, kemampuan komunikasi petugas, kemudahan akses masyarakat ke ULPK, serta program edukasi ke masyarakat.</p>	<p>a. Sarana dan Prasarana Sarana dan prasarana ULPK perlu ditingkatkan khususnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Peningkatan kemudahan akses menghubungi ULPK, khususnya layanan telepon yang mudah diakses, karena konsumen lebih banyak menghubungi ULPK melalui telepon; II. Untuk meningkatkan keragaman sarana akses, dapat dikembangkan layanan pengaduan dan permintaan informasi melalui aplikasi <i>online</i> yang dapat diakses pada <i>smartphone</i> agar bisa segera direspon; III. Kenyamanan ruang layanan ULPK. <p>b. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan perlu diperbaiki khususnya dalam hal tindak lanjut dan <i>time line</i> penyelesaian pengaduan. Masyarakat mengharapkan adanya jawaban yang cepat sesuai <i>time line</i>. Selain itu tindak lanjut pengaduan perlu diinformasikan kepada masyarakat yang mengadukan.</p> <p>c. Kompetensi petugas Petugas ULPK diharapkan memiliki wawasan yang luas sehingga mampu memberikan informasi yang tepat dan sesuai kebutuhan responden. Dan petugas ULPK harus selalu ditingkatkan kemampuan komunikasinya baik melalui training berkala ataupun penugasan dalam memberikan komunikasi, informasi, dan edukasi kepada masyarakat.</p> <p>d. Sosialisasi Sosialisasi dan promosi mengenai layanan pengaduan dan informasi konsumen perlu ditingkatkan untuk memperluas cakupan layanan dan meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang adanya wadah komunikasi</p>

UNIT EVALUASI	TEMUAN SURVEY	REKOMENDASI
		<p>antara BPOM dengan masyarakat yaitu melalui ULPK.</p> <p>Selain itu, program edukasi obat dan makanan ke masyarakat juga perlu ditingkatkan frekuensi dan diperluas medianya, misalnya melalui media cetak dan elektronik.</p>
<p>Contact Center HALO BPOM 1500533</p>	<p>a. Terdapat aspek penilaian yang dinilai rendah, yaitu kemudahan, kondisi ruangan, keragaman sarana akses;</p> <p>b. Hal-hal yang dinilai responden perlu ditingkatkan antara lain, kecepatan respon (telepon, email, dan SMS), kecepatan tindak lanjut, serta kemampuan komunikasi petugas.</p>	<p>a. Sosialisasi ke masyarakat perlu ditingkatkan dan media sosialisasi diperluas khususnya terkait informasi terbaru dan juga terkait pelayanan Contact Center HALO BPOM 1500533;</p> <p>b. Pengaduan yang disampaikan masyarakat harus segera ditindaklanjuti dan konsumen yang mengadukan perlu diinformasikan terkait tindak lanjut tersebut;</p> <p>c. Kecepatan dalam memberi respon pada SMS, email dan telepon perlu ditingkatkan;</p> <p>d. <i>Line</i> telepon harus ditambah sehingga mempermudah akses konsumen;</p> <p>e. Jumlah personel Contact Center HALO BPOM 1500533 perlu ditambah;</p> <p>f. Kompetensi petugas khususnya dalam komunikasi dan materi pengawasan Badan POM perlu ditingkatkan.</p>