

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PEMENUHAN KEBUTUHAN BAKU PEMBANDING DAN ATK PADA CUSTOMER INTERNAL BBPOM DI BANDUNG

Ghina Maharsi Rosalin¹, Zieta Soya Octavia², Tetty Herawaty³, Rani Sukmadewi⁴

^{1,2,4} Program Studi Bisnis Logistik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjajaran,
Indonesia

³ Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Padjajaran, Indonesia

Email: ghina20006@mail.unpad.ac.id, zieta20001@mail.unpad.ac.id, tetty@unpad.ac.id,
rani.sukmadewi@unpad.ac.id

Submitted: 12-12-2022; Accepted: 18-05-2023; Published : 17-06-2027

ABSTRAK

Layanan, kepuasan dan customer merupakan hal yang saling berhubungan. Dalam hal ini layanan yang diberikan kepada customer akan berdampak pada puas atau tidak puasnya customer. Dalam hal ini, layanan pun dapat diberikan dengan sangat beraneka ragam mulai dari layanan jasa, layanan produk, dan layanan lainnya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan perspektif dari partisipan sebagai gambaran dalam memperoleh dalam memperoleh hasil penelitian. Balai Besar Obat Pengawas Obat Dan Makanan di Bandung tentunya memiliki layanan internal nya sendiri, yaitu pelayanan terkait kebutuhan internal di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Bandung. Mulai dari bahan penelitian hingga kebutuhan ATK (Alat Tulis Kantor) yang tentunya hal tersebut dikelola dan diatur oleh salah satu bagian dari Bidang Tata Usaha yang ada Di BBPOM yaitu bagian BMN (Barang Milik Negara). Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh BMN (Barang Milik Negara) sudah sangat baik atau sudah memuaskan untuk para customer internal yang ada disana. Analisis ini dilakukan berdasarkan data yang akan dikumpulkan melalui pengisian form atau dengan melalui wawancara customer internal yang terkait. Hasil dari analisis yang dilakukan dapat menjadi acuan tingkat keberhasilan kinerja bagi BMN (Barang Milik Negara) sendiri mencakup kekurangan dan kelebihan yang terjadi dapat menjadi bahan evaluasi bagi BMN.

Kata kunci: Pelayanan, BMN, BBPOM, Kepuasan, Customer

ABSTRACT

Service, satisfaction and customers are interconnected. In this case the services provided to the customer will have an impact on customer satisfaction or dissatisfaction. In this case, services can be provided in a wide variety of ways, starting from services, product services, and other services. The method used in this study is a descriptive qualitative method using the perspective of the participants as an illustration in obtaining research results. The Center for Drug and Food Control in Bandung certainly has its own internal services, namely services related to internal needs at the Center for Drug and Food Control (BBPOM) in Bandung. Starting from research materials to the needs of ATK (Office Stationery) which of course is managed and regulated by one of the divisions of the Administrative Sector at BBPOM, namely the BMN (State Owned Goods) section. This analysis was carried out to find out whether the services provided by BMN (State Property) were very good or satisfactory for the internal customers who were there. This analysis is carried out based on the data that will be collected through filling out forms or by interviewing related internal customers. The results of the analysis carried out can be used as a reference for the success rate of performance for BMN (State Property) itself, including the deficiencies and advantages that occur, which can be used as evaluation material for BMN.

Key word: Services, BMN, BBPOM, Satisfaction, Customer

PENDAHULUAN

Setiap organisasi, lembaga, ataupun instansi pemerintah perlu memiliki layanan yang baik agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan sebuah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang yang muncul setelah membandingkan kesan terhadap hasil dari suatu jasa atau produk. Suatu bisnis dapat dikatakan sukses jika berhasil mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan. Puas tidaknya pelanggan dapat diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pelanggan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan menjadi tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2007) dalam (Made, 2017). Pelanggan disini merupakan salah satu aset penting bagi perusahaan atau instansi pemerintah karena dapat membantu mengembangkan keberlangsungan suatu perusahaan atau instansi tersebut. Baik perusahaan maupun instansi pemerintah perlu mengembangkan hubungan yang dalam dan bertahan lama dengan orang dan organisasi yang dapat secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi kesuksesan aktivitas pemasaran suatu perusahaan atau instansi. Dalam hal ini, penelitian kepuasan layanan akan dilakukan pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Bandung. BBPOM merupakan sebuah lembaga/badan yang memiliki wewenang untuk mengawasi serta mengeluarkan perizinan terkait peredaran Obat dan Makanan. Karena produk atau jasa yang dihasilkan adalah berupa pengeluaran perizinan dan pengujian pada sampel bagi sebuah produk yang akan diedarkan, BBPOM memiliki berbagai aset untuk menunjang keberlangsungan aktivitas lembaga. BBPOM sendiri terbagi menjadi beberapa bidang untuk menjalankan aktivitasnya, yaitu bidang Tata Usaha, Pengujian, Sertifikasi, Inspeksi, Penindakan, serta Informasi dan Komunikasi. Salah satu bidang yang menjaga, mengelola, dan mengatur persediaan aset BBPOM adalah bidang Tata Usaha yang dikelola langsung oleh bagian Barang Milik Negara (BMN). Aset yang terdapat di BBPOM adalah peralatan kantor, sarana dan prasarana kantor, Alat Tulis Kantor

(ATK), bahan kimia yang dibutuhkan untuk pengujian seperti *reagen*, baku pembanding, peralatan laboratorium, sampel, kebutuhan saat *covid*, dll. Dalam hal keperluan pengujian, bidang Pengujian selalu meminta kebutuhan baku pembanding kepada bagian BMN yang memiliki kewenangan untuk menyimpan, dan mengelola terkait persediaan baku pembanding tersebut. Sedangkan untuk memperlancar aktivitas lembaga, setiap bidang membutuhkan ATK (Alat Tulis Kantor) yang juga dikelola oleh bagian BMN. Menurut data pada website resmi Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Bandung, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan Layanan Informasi Balai Besar POM di Bandung bulan April 2021 sebesar 93,93, bulan Mei 2021 sebesar 92,72, bulan Juni 2021 sebesar 93,16 berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Informasi Balai Besar POM di Bandung mendapat kategori A (sangat Baik). Data tersebut merupakan data kepuasan pelanggan eksternal. Sedangkan penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan internal belum pernah dilakukan. Penelitian kepuasan pelanggan internal ini dirasa penting dilakukan karena dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau lembaga, mengurangi konflik, meningkatkan loyalitas dan retensi karyawan. Selain itu, menurut survei yang dilakukan oleh Harvard Business Review, karyawan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh departemen lain di perusahaan mereka 2,5 kali lebih mungkin untuk menjadi produktif secara individual dan 1,9 kali lebih mungkin untuk menjadi produktif secara tim dibandingkan dengan karyawan yang merasa tidak puas. Untuk itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menilai seberapa puas customer internal (setiap bidang di BBPOM) terhadap layanan pemenuhan kebutuhan tersebut.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan perspektif dari partisipan sebagai gambaran dalam memperoleh hasil penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara customer atau observasi. Penelitian kualitatif mencoba menguraikan realita ataupun fenomena yang ada di masyarakat dari sudut pandang

informan atau orang yang berpartisipasi dalam penelitian tersebut (Baez, 2002; Flick, Kardorff dan Steinke, 2004; Maykut dan Morehouse, 1994) dalam (Ilham, 2016). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada lima orang informan. Untuk mencapai pengumpulan data tersebut diperlukan beberapa langkah yang perlu disiapkan yaitu :

- Persiapan tema pertanyaan (indikator) untuk pertanyaan dengan beberapa kategori yang akan diisi ataupun dijawab oleh customer, seperti tertera pada tabel 1 di bawah ini.

| No. | Indikator | Pertanyaan |
|-----|-----------------|--|
| 1. | Efisiensi | Petugas BMN mudah ditemui dan dihubungi |
| | | Informasi ketersediaan barang mudah diketahui |
| 2. | Pemenuhan | Pemenuhan kebutuhan barang sesuai dengan keinginan customer |
| | | Tersedianya barang yang dibutuhkan |
| 3. | Keandalan | Petugas BMN bekerja dengan baik dan memenuhi permintaan customer secara akurat |
| | | Petugas BMN memberikan layanan dengan ramah |
| 4. | Daya Tanggap | Petugas BMN cepat dalam merespon kebutuhan |
| | | Petugas BMN memberikan informasi ketersediaan barang dengan jelas |
| 5. | Hubungan dengan | Jumlah komplain yang diterima |

| | | |
|--|----------|-------------------|
| | Customer | Kepuasan customer |
|--|----------|-------------------|

Tabel 1. Tabel Pertanyaan

- Tema pertanyaan pada tabel diatas tersebut masing-masing akan dinilai oleh customer melalui wawancara.

Setelah hasil wawancara didapatkan, langkah selanjutnya ialah menuangkan dan menjelaskan hasil wawancara dan observasi pada jurnal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Panduan Standar Operasional Prosedur Mikro pada Badan POM, deskripsi umum dari Barang Milik Negara (BMN) merupakan salah satu bagian yang mengelola barang yang dibeli atau diperoleh atas beban APBN atau berasal dari perolehan lainnya yang sah, meliputi Aset Tetap, Aset Lancar (persediaan) dan Aset Tetap Lainnya. Aset Tetap yaitu Tanah, Bangunan, Peralatan dan Mesin, Gedung Bangunan, dll. Persediaan adalah aset lancar dalam bentuk barang yang dimaksudkan untuk mendukung kegiatan operasional, berupa barang habis pakai seperti ATK, Reagensia, Suku Cadang, Media Mikrobiologi, Retained Sampel maupun Baku Pembanding. Barang Habis Pakai adalah barang yang merupakan bagian dari kekayaan negara yang menurut sifatnya dipakai habis untuk keperluan dinas atau jangka waktu pemakaiannya kurang dari satu tahun. Dalam melaksanakan tugasnya, bagian BMN sendiri sering melakukan komunikasi dan menerima permintaan dari berbagai bidang untuk memenuhi kebutuhan yang diminta. Salah satunya adalah memenuhi permintaan kebutuhan ATK dari bidang Tata Usaha, Pengujian, Sertifikasi, Inspeksi, Penindakan, serta Informasi dan Komunikasi. Serta memenuhi permintaan kebutuhan Baku Pembanding dari bagian Mikrobiologi, dan Pengujian. Sejauh ini, belum ada analisis terkait kepuasan yang dirasakan oleh *customer* terhadap layanan yang diberikan oleh bagian Barang Milik Negara (BMN). Maka dari itu, peneliti melakukan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan tersebut untuk dapat dianalisis apakah rata-rata dari *customer* merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh bagian Barang Milik Negara (BMN). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada hari Rabu, 16 November 2022 yang bertempat di Balai Besar

**Analisis Kepuasan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Baku Pembanding Dan ATK
Pada Customer Internal BBPOM Di Bandung
(Ghina Maharsi Rosalin, Zieta Soya Octavia, Tetty Herawaty, Rani Sukmadewi)**

Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Bandung, terdapat 6 (lima) responden/orang yang diwawancarai, yaitu:

1. Rina Rosalina, merupakan Kepala dari Bagian Arsip yang memiliki pengalaman cukup lama di bagian BMN sehingga dapat dijadikan perbandingan pemenuhan layanan BMN pada masa kini dan masa tahun sebelumnya. Rina juga merupakan *customer internal* yang sering meminta kebutuhan ATK (Alat Tulis Kantor) pada bagian BMN.
2. Indra, staff dari bidang Pengujian bagian Pangan yang sering meminta kebutuhan Baku Pembanding pada petugas bagian BMN.
3. Febri, merupakan staff dari bidang Pengujian yang sering meminta kebutuhan Baku Pembanding pada petugas bagian BMN.
4. Fernando, merupakan staff dari bagian Keuangan yang sebelumnya juga merupakan staff dari bagian BMN. Fernando juga merupakan *customer internal* yang sering melakukan permintaan kebutuhan ATK (Alat Tulis Kantor) pada bagian BMN.
5. Rio Sudarman, merupakan Kepala dari Bagian Barang Milik Negara (BMN). Wawancara dilakukan untuk mengetahui apakah BMN sendiri sudah melakukan pemenuhan layanan yang baik atau belum sesuai dengan standar kepuasan konsumen.

Wawancara dilakukan kepada lima responden yang merupakan *customer internal* di BBPOM, sedangkan 1 (satu) diantaranya merupakan Kepala Bagian dari bagian Barang Milik Negara (BMN) BBPOM di Bandung dilakukan untuk membandingkan apakah layanan yang diberikan BMN memang sudah menciptakan kepuasan pelanggan dari kedua sisi. Wawancara dimulai dari responden pertama yaitu Rina Rosalina dengan pertanyaan yang diberikan sesuai dengan indikator penilaian (tabel 1). Jawaban hasil wawancara secara keseluruhan penulis tuangkan dalam bentuk tabel dibawah ini.

| No. | Indikator | Pertanyaan | Jawaban |
|-----|-----------|--|--|
| 1. | Efisiensi | Petugas BMN mudah ditemui dan dihubungi | Mudah ditemui dan mudah dihubungi |
| | | Informasi ketersediaan barang mudah diketahui | Sejauh ini belum mudah diketahui |
| 2. | Pemenuhan | Pemenuhan kebutuhan barang sesuai dengan keinginan customer | Masih belum sesuai karena terkadang barang yang disimpan digudang kehabisan stok |
| | | Tersedianya barang yang dibutuhkan | Relatif, barang tidak selalu ada karena tergantung dari pengadaan yang dilakukan BMN |
| 3. | Keandalan | Petugas BMN bekerja dengan baik dan memenuhi permintaan customer secara akurat | Pemenuhan kebutuhan customer akurat |
| | | Petugas BMN memberikan layanan | Pelayanan ramah |

| | | | |
|----|--------------------------|---|---|
| | | dengan ramah | |
| 4. | Daya Tanggap | Petugas BMN cepat dalam merespon kebutuhan | Pelayanan cepat |
| | | Petugas BMN memberikan informasi ketersediaan barang dengan jelas | Ketersediaan informasi jelas |
| 5. | Hubungan dengan Customer | Jumlah komplain yang diterima | Kurang dari 5, komplain terjadi karena stok barang yang habis |
| | | Kepuasan customer | Puas |

Tabel 2. Jawaban Customer Internal ATK (Rina)

Secara keseluruhan, *customer* internal yang memiliki kebutuhan Alat Tulis Kantor (ATK) merasa puas dengan semua layanan yang diberikan oleh petugas BMN. Kendala ataupun komplain yang sering diterima yaitu mengenai ketersediaan barang yang relatif sedikit karena terkadang ada beberapa *customer* yang mengambil barang tanpa memberitahu petugas BMN ketika petugas sedang melakukan perjalanan dinas sehingga ketika petugas kembali ke kantor, stok barang sudah berkurang dari awal pencatatan pengelolaan barang. Selanjutnya wawancara dengan Indra yang merupakan staff pada Laboratorium pangan yang juga *customer internal* di gudang Baku Pembanding. Adapun jawaban dari hasil wawancara mengenai kepuasan *customer* terhadap pemenuhan Baku Pembanding akan penulis sajikan pada tabel dibawah ini.

| No. | Indikator | Pertanyaan | Jawaban |
|-----|--------------|--|--|
| 1. | Efisiensi | Petugas BMN mudah ditemui dan dihubungi | Mudah ditemui dan mudah dihubungi |
| | | Informasi ketersediaan barang mudah diketahui | Mudah diketahui |
| 2. | Pemenuhan | Pemenuhan kebutuhan barang sesuai dengan keinginan customer | Barang yang diinginkan sudah sesuai |
| | | Tersedianya barang yang dibutuhkan | Relatif, barang tidak selalu ada karena tergantung dari pengadaan yang dilakukan BMN |
| 3. | Keandalan | Petugas BMN bekerja dengan baik dan memenuhi permintaan customer secara akurat | Pemenuhan kebutuhan customer jelas dan akurat |
| | | Petugas BMN memberikan layanan dengan ramah | Pelayanan ramah |
| 4. | Daya Tanggap | Petugas BMN cepat | Pelayanan cepat |

**Analisis Kepuasan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Baku Pemanding Dan ATK
Pada Customer Internal BBPOM Di Bandung
(Ghina Maharsi Rosalin, Zieta Soya Octavia, Tetty Herawaty, Rani Sukmadewi)**

| | | | |
|----|--------------------------|---|---|
| | | dalam merespon kebutuhan | |
| | | Petugas BMN memberikan informasi ketersediaan barang dengan jelas | Ketersediaan informasi jelas |
| 5. | Hubungan dengan Customer | Jumlah komplain yang diterima | Kurang dari 2, komplain terjadi ketika petugas BMN melakukan perjadi sehingga tidak ada yang bisa memenuhi kebutuhan Baku Pemanding |
| | | Kepuasan customer | Puas |

Tabel 3. Jawaban Customer Internal Baku Pemanding (Indra)

Secara keseluruhan, *customer* yang memiliki kebutuhan akan Baku Pemanding merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas BMN. Komplain yang diterima juga cenderung sedikit. Namun, terdapat masukan bagi petugas BMN yaitu *customer* meminta untuk disediakan kantong atau wadah di setiap gudang untuk mengangkut barang yang diminta oleh setiap bidang dan bagian yang ada di BBPOM.

Responden untuk wawancara selanjutnya adalah Febri yang merupakan staff bidang pengujian yang merupakan *Customer Internal* pada gudang ATK dan Baku pemanding. Dengan pertanyaan yang diberikan sesuai dengan indikator penilaian (tabel 1). Jawaban hasil

wawancara secara keseluruhan penulis tuangkan dalam bentuk tabel dibawah ini.

| No. | Indikator | Pertanyaan | Jawaban |
|-----|-----------|--|---|
| 1. | Efisiensi | Petugas BMN mudah ditemui dan dihubungi | Mudah ditemui dan mudah dihubungi |
| | | Informasi ketersediaan barang mudah diketahui | Sejauh ini mudah diketahui |
| 2. | Pemenuhan | Pemenuhan kebutuhan barang sesuai dengan keinginan customer | Masih belum sesuai karena terkadang barang yang disimpan digudang kehabisan stok |
| | | Tersedianya barang yang dibutuhkan | Relatif, barang tidak selalu ada karena tergantung dari pengadaaan yang dilakukan BMN |
| 3. | Keandalan | Petugas BMN bekerja dengan baik dan memenuhi permintaan customer secara akurat | Sejauh ini pemenuhan barang akurat jarang terdapat kesalahan. |
| | | Petugas BMN | Pelayanan ramah |

| | | | |
|----|--------------------------|---|--|
| | | memberikan layanan dengan ramah | |
| 4. | Daya Tanggap | Petugas BMN cepat dalam merespon kebutuhan | Pelayanan cepat |
| | | Petugas BMN memberikan informasi ketersediaan barang dengan jelas | Ketersediaan informasi jelas |
| 5. | Hubungan dengan Customer | Jumlah komplain yang diterima | Kurang dari 2, komplain terjadi ketika petugas BMN melakukan perjalanan sehingga tidak ada yang bisa memenuhi kebutuhan Baku Pemanding |
| | | Kepuasan customer | Puas |

Tabel 4. Jawaban Customer Internal ATK dan Baku Pemanding (Febri)

Secara keseluruhan, *customer* yang memiliki kebutuhan akan ATK dan Baku Pemanding merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas BMN. Komplain yang diterima juga cenderung sedikit. Namun, terdapat masukan untuk petugas yang ada di BMN dari *customer* yaitu jika petugas BMN sedang melakukan perjalanan dinas, sebisa mungkin harus ada petugas yang *stand by* karena *customer* akan merasa kesulitan dalam mengambil barang jika

tidak ada petugas yang memenuhi kebutuhan *customer*.

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada Fernando selaku responden berikutnya. Fernando merupakan staff keuangan yang juga menjadi *customer internal* di gudang ATK. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan yang diberikan sesuai dengan indikator penilaian (tabel 1). Jawaban hasil wawancara secara keseluruhan penulis tuangkan dalam bentuk tabel dibawah ini.

| No. | Indikator | Pertanyaan | Jawaban |
|-----|-----------|---|---|
| 1. | Efisiensi | Petugas BMN mudah ditemui dan dihubungi | Mudah ditemui dan mudah dihubungi |
| | | Informasi ketersediaan barang mudah diketahui | Sejauh ini informasi ketersediaan barang tingkat kemudahannya biasa saja untuk diketahui. karena yang memiliki akses baik aplikasi atau pun fisik terkait informasi ketersediaan barang hanya orang yang ada di bagian BMN. |
| 2. | Pemenuhan | Pemenuhan kebutuhan barang sesuai | Sudah sesuai dengan kebutuhan |

**Analisis Kepuasan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Baku Pemandang Dan ATK
Pada Customer Internal BBPOM Di Bandung
(Ghina Maharsi Rosalin, Zieta Soya Octavia, Tetty Herawaty, Rani Sukmadewi)**

| | | | |
|----|--------------|--|---|
| | | dengan keinginan customer | n. |
| | | Tersedianya barang yang dibutuhkan | Barang tersedia saat dibutuhkan, terkadang ada kendala barangnya tidak ada ketika barang tersebut telat datang dari vendor yang sudah bekerja sama. |
| 3. | Keandalan | Petugas BMN bekerja dengan baik dan memenuhi permintaan customer secara akurat | Barang diberikan sesuai dengan kebutuhan/permintaan customer |
| | | Petugas BMN memberikan layanan dengan ramah | Pelayanan yang diberikan selalu ramah |
| 4. | Daya Tanggap | Petugas BMN cepat dalam merespon kebutuhan | Pelayanan cepat |
| | | Petugas BMN memberikan informasi | Jika data diminta kepada petugas |

| | | | |
|----|--------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| | | ketersediaan barang dengan jelas | BMN maka akan diberikan dengan jelas. |
| 5. | Hubungan dengan Customer | Jumlah komplain yang diterima | Sejauh ini belum ada komplain. |
| | | Kepuasan customer | Memuaskan |

Tabel 4. Jawaban Customer Internal ATK (Fernando)

Secara keseluruhan, Fernando merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh BMN. Tidak terdapat komplain dan keluhan ketika meminta ATK karena barang yang diberikan selalu sesuai dengan permintaan.

Wawancara terakhir dilakukan kepada Rio selaku Kepala Bagian Barang Milik Negara (BMN) yang menyatakan bahwa secara keseluruhan, petugas BMN telah melakukan tugasnya sesuai dengan tupoksi dan telah memberikan layanan sebaik mungkin. Kendala yang didapatkan adalah ketika stok barang yang kurang karena hasil dari pengadaan dan terkadang terdapat beberapa kekeliruan dalam pengeluaran dan pemasukan barang ketika semua petugas BMN sedang melakukan perjalanan dinas. Semua hasil dari wawancara kepada *customer internal* dijadikan bahan evaluasi bagi seluruh petugas BMN di BBPOM di Bandung.

Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional atas evaluasi pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau layanan (Fahrurrazi, 2019). Kepuasan pelanggan juga merupakan perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang ketika membandingkan hasil kinerja dengan harapan yang diinginkan. Pada saat yang sama, rasa tidak puas muncul ketika kinerja yang dihasilkan gagal memenuhi harapan (Kotler, 2018). Pertanyaan-pertanyaan tersebut mengacu pada tujuh indikator kepuasan pelanggan, yaitu produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan karyawan, fasilitas, dan suasana (Tjiptono, 2019.) Wawancara dilakukan dengan

pertimbangan pertanyaan yang mengacu pada kepuasan pelanggan dengan:

1. Efisiensi Pelayanan

Pelayanan yang diberikan pegawai BMN terhadap *customer internal* sangat diperhatikan dimulai dari kemudahan dalam menghubungi petugas BMN dan kemudahan dalam ketersediaan produk yang ada. Hasil dari wawancara dengan para responden membuktikan bahwa sebagian besar *customer internal* yang ada di BBPOM di Bandung merasa sangat puas dengan kemudahan mereka dalam menemui petugas BMN dan *customer* merasa cukup senang dengan ketersediaan informasi barang yang diberikan oleh BMN serta *customer* juga merasa kemudahan dalam mengetahui data ketersediaan produk dari masing masing gudang. Dengan kata lain petugas BMN dapat diajak bekerja sama dalam menginformasikan hal tersebut dan tidak menyembunyikan informasi kepada *customer* nya.

2. Pemenuhan Produk

Produk-produk yang berada di tiap gudang ATK dan Baku pambanding dibuat seefektif mungkin agar sesuai dengan kebutuhan para *Customer Internal*. Indikator dalam wawancara untuk menilai pemenuhan produk ini digunakan untuk mengetahui apakah pemenuhan kebutuhan barang di tiap gudang sudah sesuai dan untuk mengetahui tersedianya kebutuhan barang. Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan, barang yang disediakan sebenarnya sudah sesuai dengan kebutuhan namun perlu beberapa pendataan dan perbaikan ulang karena di gudang ATK masih ada barang yang kadang tidak diperlukan. Untuk ketersediaan dari barang nya, *customer* merasa terkadang barang tidak ada karena stok barang yang sudah habis. Namun ini bukan sepenuhnya kesalahan BMN karena barang yang disediakan disesuaikan dengan anggaran yang ada. Solusi dari BMN sendiri ketika barang habis dan tidak bisa mengajukan pengadaan yaitu mereka akan mengumpulkan barang sisa dari tiap bidang dan perorangan lalu diberikan kepada *customer* yang paling membutuhkan.

3. Keandalan Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh BMN kepada *Customer internal* nya mengacu pada pemenuhan permintaan secara akurat dan

pelayanan yang diberikan dengan ramah dimana hal ini berhubungan dengan pelayanan dan suasana yang dirasakan oleh *customer*. Dari hasil wawancara responden untuk pemenuhan kebutuhan, secara akurat menjawab bahwa petugas BMN sudah melakukan dengan baik dan tidak pernah ada kesalahan ketika melakukan pemenuhan barang dan barang yang diberikan sudah sangat akurat. Sedangkan untuk keramahan pelayanan yang diberikan, para responden menilai bahwa petugas BMN selalu memberikan pelayanan dengan ramah.

4. Daya Tanggap Pelayanan

Pelayanan yang diberikan terkait dengan kecepatan dan daya tanggap ini berhubungan dengan kepuasan yang dirasakan pelanggan. Terkait hal tersebut, wawancara dilakukan untuk mengetahui kecepatan respon yang diberikan oleh petugas BMN dan kejelasan informasi ketersediaan barang. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kecepatan respon BMN dalam memenuhi kebutuhan *customer* dinilai sangat memuaskan karena respon petugas BMN sangat cepat. Untuk informasi ketersediaan barangnya responden juga merasa sudah cukup dengan informasi ketersediaan barang yang ada.

5. Hubungan dengan Customer

Hal ini berkaitan dengan suasana dan perasaan yang dirasakan oleh *customer internal*. Terkait hal tersebut, wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan terkait jumlah komplain yang diterima dan kepuasan *customer* terhadap seluruh pelayanan yang diberikan. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa komplain yang diberikan oleh customer ini terbilang jarang karena dari segi pelayanan yang diberikan oleh petugas BMN sangat maksimal dan memuaskan customer. Adapun komplain yang diberikan adalah terkait produk yang sudah habis stok nya sehingga ada beberapa customer yang tidak terpenuhi akan permintaan barang tersebut.

SIMPULAN

Setelah dilakukannya analisis, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar *customer internal* sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas BMN. Hal ini dapat dilihat bahwa hasil dari wawancara menilai tidak terdapat kekurangan dari layanan yang diberikan oleh petugas BMN serta tidak terdapat keluhan atau komplain yang sangat berdampak bagi kinerja petugas BMN. Hal ini juga terjadi karena

**Analisis Kepuasan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Baku Pembanding Dan ATK
Pada Customer Internal BBPOM Di Bandung
(Ghina Maharsi Rosalin, Zieta Soya Octavia, Tetty Herawaty, Rani Sukmadewi)**

petugas BMN telah melakukan tugas pokok dan fungsi yang sudah sesuai sehingga kepuasan pelanggan tercipta bagi para *customer* internal BBPOM di Bandung. Hasil dari wawancara ini juga dapat dijadikan bahan evaluasi bagi petugas BMN jika sedang melaksanakan perjalanan dinas dan tidak terdapat petugas untuk memenuhi kebutuhan *customer*. Hasil analisis ini juga dapat menjadi acuan tingkat keberhasilan kinerja bagi BMN (Barang Milik Negara) sendiri mencakup kekurangan dan kelebihan yang terjadi pada kinerja petugas bagian BMN.

DAFTAR PUSTAKA

- Baez, B. (2002). Confidentiality in qualitative research: reflections on secrets, power and agency. *Qualitative Research*, 2, (1), 35-58. doi: 10.1177/1468794102002001638
- Fahriani, N., & Febriyanti, I. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. 2, (3), 01-11. Retrived from <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/optimal/article/view/431/355>
- Flick, U., Kardorff, E., & Steinke, I. (2004). What is Qualitatif Research? an Introduction to The Field. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/329165047_A_Companion_to_QUALITATIVE_RESEARCH_Edited_by_Uwe_Flick_Ernst_von_Kardorff_and_Ines_Steinke
- Junaid, I. (2016). Analisis Data Kualitatif dalam Penelitian Pariwisata. *Jurnal Kepariwisata*, 10, (01), 59-74. Retrieved from <http://repository.poltekparmakassar.ac.id/123/>
- Kotler, P. (2007). Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas. Jilid 1. PT Indeks. Jakarta
- Maykut, P., & Morehouse, R. (1994). *Beginning Qualitative Research: A Philosphic and Practical Guide*. Retrieved from https://books.google.co.id/books/about/Beginning_Qualitative_Research.html?id=pq-0w28WR_YC&redir_esc=y
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode *E-Service Quality* dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen (JAM)*, 18, (02), 19. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Suseno, G., & Habiburohman, E. (2020). Relationship Marketing dalam Pengembangan Bisnis. *Co-Management*, 3, (2), 479-481. Retrived from <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/co-management/article/download/426/201>
- Tarigan, R., & Raharjo, B. (2021). Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan. *Jurnal Sistem Informasi*, 8, (1), 31-42. Retrived from <https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/jsii/article/view/2978>
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran. Andi.
- Wijaya, Z. R., & Sanusi, F. D. (2021). Pengaruh Customer Experience, Location dan Product Diversity Terhadap Repurchase Intention. *Cakrawala Repositori IMWI*, 4(2), 207-217.