BADAN POM

BALAI BESAR POM DI SEMARANG

94,57

KATEGORI SANGAT BAIK

LAPORAN EVALUASI SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NOVEMBER 2023

LAPORAN EVALUASI
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN NOVEMBER 2023

PENDAHULUAN

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017, lembaga penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan survei kepuasan pelanggan. Survei ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Semarang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk menilai kinerja BBPOM Semarang dalam melakukan pelayanan publik. Survei dilakukan dengan memberikan form kuesioner kepada konsumen yang telah mendapatkan layanan informasi secara langsung di ruang layanan BBPOM Semarang, Mal Pelayanan Publik di Kebumen, Purworejo, Kudus, Boyolali dan Semarang maupun layanan secara online melalui media email, Whatsapp maupun konsultasi melalui zoom. Untuk layanan secara online, responden juga diberikan kuesioner melalui link http://bit.ly/SurveiIKMBBPOMSMG.

Penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik BBPOM di Semarang yang tercantum dalam survei adalah :

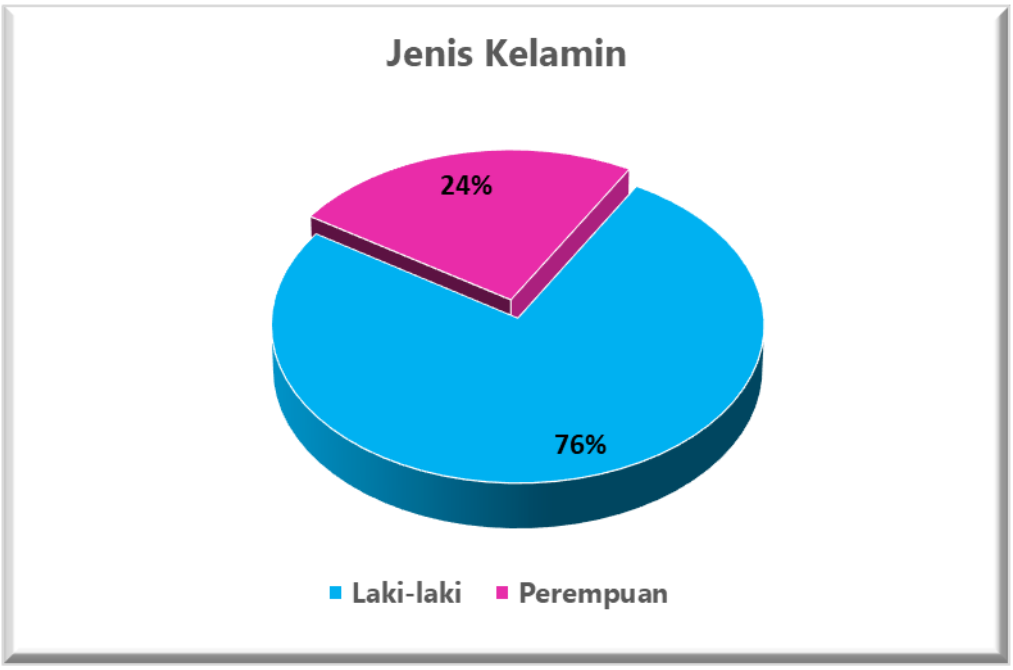
U1 Persyaratan Pelayanan
U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3 Waktu Penyelesaian
U4 Biaya/ tarif dalam pelayanan
U5 Kesesuaian Produk Layanan
U6 Kompetensi Petugas
U7 Perilaku Petugas
U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan
U9 Saran dan Prasarana

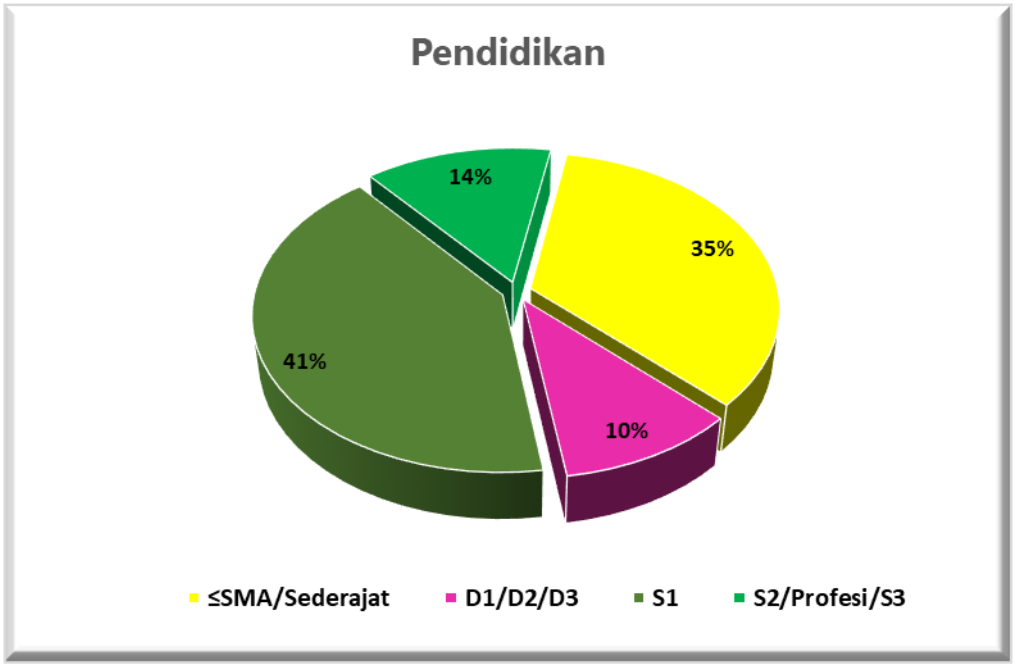
Untuk bentuk jawaban kuesioner, dibagi menjadi 6 (enam) kategori, yaitu :
1. Sangat Tidak Baik, diberi nilai persepsi “1”;
2. Tidak Baik, diberi nilai persepsi “2”;
3. Kurang Baik, diberi nilai persepsi “3”;
4. Cukup Baik, diberi nilai persepsi ”4”;
5. Baik, diberi nilai persepsi “5” dan
6. Sangat Baik, diberi nilai persepsi “6.

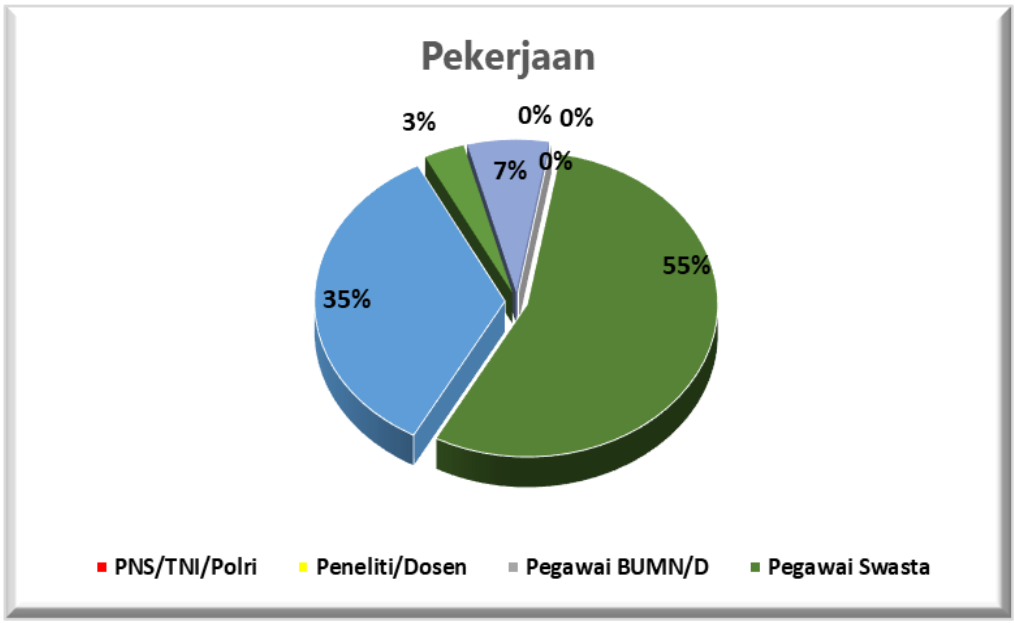
JUMLAH RESPONDEN

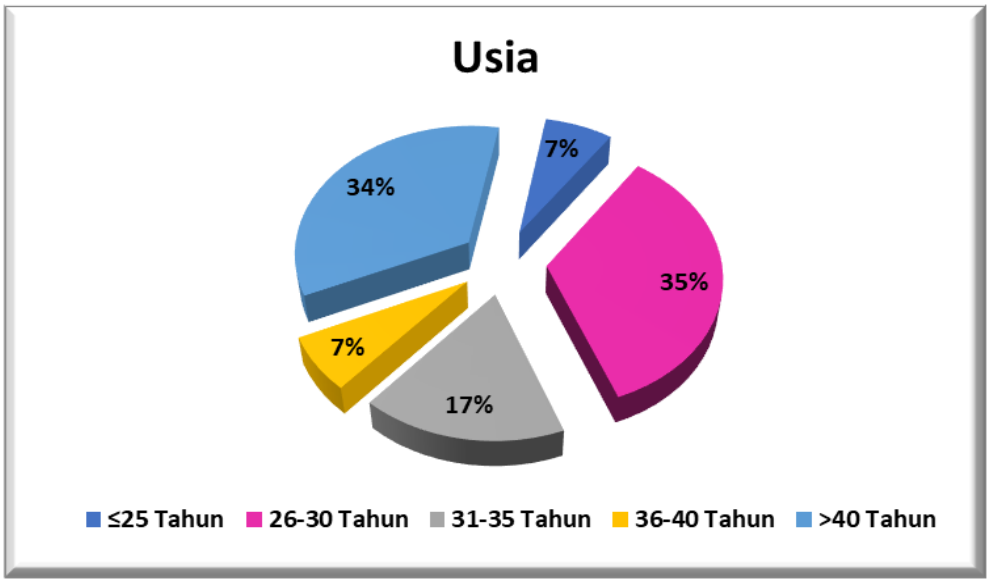
Jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Semarang pada bulan November 2023 adalah 29 orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin
   Laki- Laki : 22 Orang
   Perempuan : 7 Orang
b. Pendidikan
   ≤SMA/Sederajat : 10 Orang
   D1/D2/D3 : 3 Orang
   S1 : 12 Orang
   S2/Profesi/S3 : 4 Orang
c. Pekerjaan
   PNS/TNI/Polri : -
   Peneliti/ Dosen : -
   Pegawai BUMN/D : -
   Pegawai Swasta : 16 Orang
   Wiraswasta : 10 Orang
   Pelajar/Mahasiswa : 1 Orang
   Lainnya : 2 Orang
d. Usia
   ≤25 Tahun : 2 Orang
   26-30 Tahun : 10 Orang
   31-35 Tahun : 5 Orang
   36-40 Tahun : 2 Orang
   >40 Tahun : 10 Orang




Pendidikan
14%
35%
41%
10%
≤SMA/Sederajat
D1/D2/D3
S1
S2/Profesi/S3


Pekerjaan
3%
0%
0%
7%
0%
55%
35%
PNS/TNI/Polri
Peneliti/Dosen
Pegawai BUMN/D
Pegawai Swasta

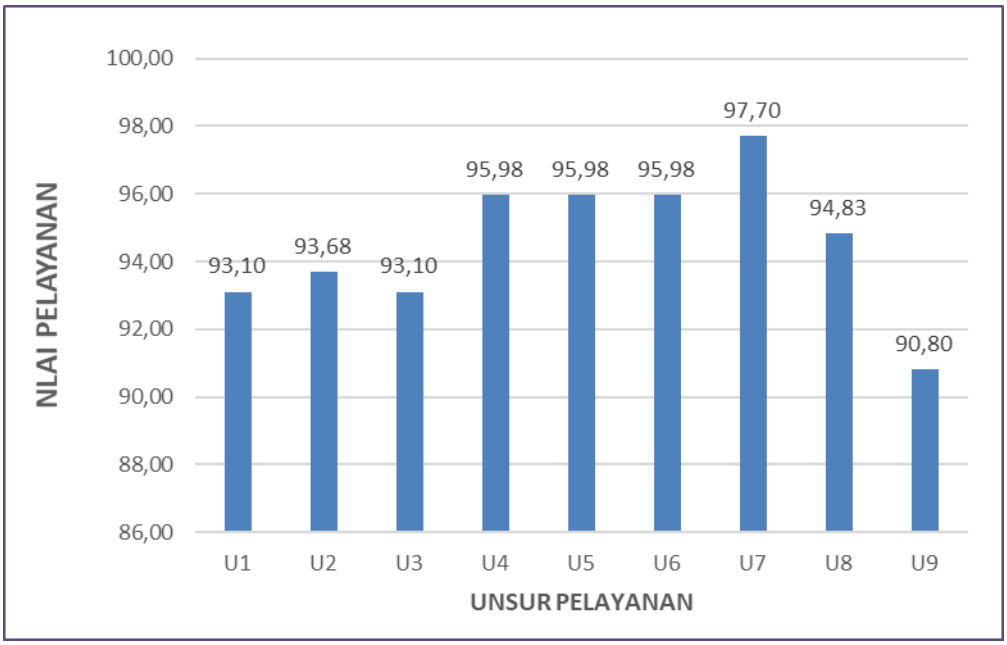

Usia
7%
35%
17%
7%
34%
≤25 Tahun
26-30 Tahun
31-35 Tahun
36-40 Tahun
>40 Tahun

PENGHITUNGAN PENILAIAN IKM

Tabel berikut merupakan data penghitungan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan November 2023.

NO RESPONDEN	NILAI LAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4
2	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5
5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5
14	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
20	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6
25	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	4
26	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	29										
Jumlah Nilai Perunsur	162	163	161	158	167	167	167	167	170	165	158
NRR Per Unsur	5,59	5,62	5,55	5,45	5,76	5,76	5,76	5,76	5,86	5,69	5,45
			5,59								
NRR tertimbang	0,621	0,625			0,621	0,640	0,640	0,640	0,651	0,632	0,605
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,67										
Nilai IKM	**94,57**										

Grafik berikut menunjukkan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan November 2023 terhadap nilai Unsur Pelayanan.



Nilai IKM BBPOM Semarang pada bulan November sebesar 94,57 dengan kategori SANGAT BAIK.

Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 29 orang responden yang memberikan jawaban kuesioner. Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survey yang masuk selama bulan November, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Berdasarkan grafik di atas tidak terdapat unsur layanan dengan nilai persepsi dibawah nilai 90.

Unsur yang nilainya paling tinggi pada bulan November adalah U7 (Unsur Perilaku Petugas) dengan nilai 97,70. Balai Besar POM di Semarang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas petugas pelayanan publik melalui bimbingan pelatihan dan peningkatan kompetensi petugas serta terus melakukan update informasi dan peraturan terbaru terkait obat dan makanan baik secara daring maupun luring.

Terdapat responden yang memberikan nilai 4 (cukup) ada dua unsur yaitu Persyaratan Pelayanan dan Sarana dan Prasarana. Penilaian responden yang dirasakan cukup dikarenakan masih adanya perbedaan persepsi antara responden dengan uraian keterangan kuisioner yang sering dikaitkan dengan pemenuhan persyaratan dalam rangka pendaftaran nomor izin edar bukan terkait alur pelayanan yang diterima sehingga perlu disampaikan kepada reesponde sebelum melakukan pengisioan kuisioner bahwa penilaian yang dilakukan terkait pelayanan dan bukan terkait perizinan. Sedangkan nilai cukup lainnya terdapat pada unsur sarana dan prasarana yang sekaligus merupakan unsur terendah pada penilaian kuisioner bulan November dengan nilai 90,80. Balai Besar POM di

Semarang terus meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pendukung pelayanan publik terutama bagi kaum difabel meliputi *guiding block,* buku saku yang berisi informasi standar pelayanan publik dengan menggunakan huruf *braille*. Selain itu, penyediaan produk informasi berupa brosur, leaflet, banner yang berisi alur pendaftaran baik dalam bentuk *soft file* maupun cetak.

SARAN / KOMENTAR:

Pada bulan November terdapat 1 dari 29 responden yang bersedia memberikan komentar positif yaitu “Sudah sangat baik”

RENCANA AKSI DAN TINDAK LANJUT

Upaya tindak lanjut terhadap nilai pelayanan yang paling rendah yaitu unsur U9 (Sarana dan Prasarana) dengan peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik lebih nyaman juga bagi pelanggan kelompok rentan

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 94,57.
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada Sarana dan Prasarana sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku Petugas.

Mengetahui,
Ketua Tim

Dra. Novi Eko Rini, Apt

Semarang, 01 Desember 2023
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt