LAPORAN EVALUASI
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN MARET 2023

PENDAHULUAN

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 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
U2 Kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan
U3 Kecepatan waktu memberikan pelayanan
U4 Biaya/ tarif dalam pelayanan
U5 Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
U6 Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
U7 Kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang dimaklumatkan
U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan
U9 Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
U10 Kedisiplinan petugas dalam mematuhi peraturan

Penilaian terkait WBK dan WBBM :

U11 Penilaian tentang adanya pemberian imbalan pada pelayanan publik
U12 Penilaian tentang adanya pungutan liar dalam pelayanan publik
U13 Penilaian tentang adanya praktik percaloan dalam pelayanan publik

JUMLAH RESPONDEN

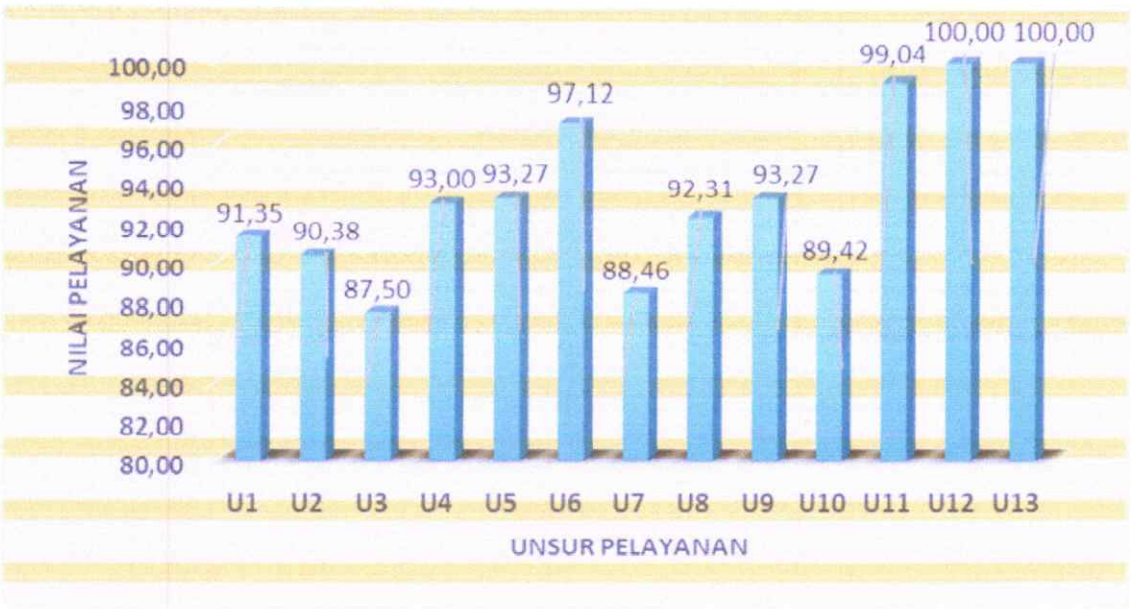
Jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Semarang pada bulan Maret 2023 adalah 26 orang.

PENGHITUNGAN PENILAIAN IKM

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

RESPONDEN	NILAI PELAYANAN										WBK/WBBM		
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13
1	4	4	4	0	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
6	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
10	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
13	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
15	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
16	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Jumlah Kuesioner	26	26	26	25	26	26	26	26	26	26	26	26	26
Jumlah Nilai per Unsur	95	94	91	93	97	101	92	96	97	93	103	104	104
NRR per Unsur	3,6538	3,6154	3,5000	3,7200	3,7308	3,8846	3,5385	3,6923	3,7308	3,5769	3,9615	4,0000	4,0000
NRR Tertimbang	0,2811	0,2781	0,2692	0,2862	0,2870	0,2988	0,2722	0,2840	0,2870	0,2751	0,3047	0,3077	0,3077
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,7388												
Nilai IKM	**93,47**												

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



Pada bulan Maret ini, nilai IKM BBPOM Semarang sebesar 93.47, hal ini menunjukkan terjadi kenaikan 0,30 poin jika dibandingkan dengan bulan Februari dengan nilai 93,17 dan nilai IKM bulan ini termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.

Pada bulan Maret ini sebanyak 26 orang responden yang memberikan jawaban kuesioner, tidak ada satupun responden yang menilai dengan persepsi "Kurang" (Kurang mudah, Kurang cepat, kurang mampu, kurang baik) tetapi tidak sampai menilai "Tidak", (Tidak mudah, Tidak cepat, Tidak mampu, Tidak baik). Hal ini merupakan suatu kebanggaan karena pelayanan publik BBPOM Semarang tidak tergolong buruk.

Berdasarkan Grafik di atas dapat terlihat bahwa unsur layanan yang memperoleh nilai persepsi dibawah nilai 90 pada bulan Maret ini ada 3 unsur yaitu U3 (nilai Unsur Kecepatan waktu memberikan pelayanan = 87,50), U7 (nilai unsur Kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang dimaklumatkan = 88,46) dan U10 (nilai unsur Kedisiplinan petugas dalam mematuhi peraturan = 89,42).

Perlunya setiap responden yang akan mengisi kuesioner, responden diberikan penjelasan terlebih dahulu, bahwa ruang lingkup penilaian terbatas hanya pada jenis layanan publik yang diberikan sesuai permintaan responden selaku pelanggan, misalnya untuk permintaan informasi dan konsultasi saja, serta tidak terkait dengan keseluruhan proses registrasi, karena kuesioner hanya berkaitan dengan pemberian layanan informasi.

Unsur yang nilainya paling rendah pada bulan Maret adalah U3 (Unsur Kecepatan waktu memberikan pelayanan) dengan nilai 87,50. Dari 26 responden terdapat 13 responden (50%) menilai bahwa Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan SANGAT CEPAT. Tidak ada satupun responden yang menilai pelayanan publik di

BBPOM Semarang TIDAK/KURANG CEPAT. Responden sering salah persepsi bahwa yang dinilai adalah proses registrasi, sehingga dinilai tidak SANGAT CEPAT.

Penilaian terhadap persepsi antikorupsi yaitu adanya gratifikasi, praktik pungutan liar dan percaloan (U11-U13) pada bulan Maret ini hampir seluruh responden menyatakan TIDAK SETUJU sehingga nilai indeksnya masing-masing unsur 99,04, 100, 100 dan tidak ada responden yang memberikan penilaian KURANG SETUJU terhadap adanya praktik pemberian imbalan dan pungutan liar serta praktik percaloan pada unit layanan publik BBPOM di Semarang.

SARAN / KOMENTAR:

Hanya beberapa responden yang bersedia memberikan saran/masukan/komentar pada kolom saran yang tersedia. Pada bulan Maret terdapat 12 dari 26 responden (46%) yang bersedia memberikan saran di kolom saran. Dari 12 responden tersebut 7 responden (58%) menyatakan kepuasan dan apresiasinya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Terdapat responden yang memberikan saran/masukan, meliputi:

- mungkin proses pengajuan bisa dalam satu pintu saja
- supaya lebih meningkatkan pelayanan
- konsultasi via online dalam bentuk website
- kalau bisa pelayanannya di kudus bisa setiap hari

RENCANA AKSI DAN TINDAK LANJUT

Melakukan peningkatan nilai pelayanan yang dibawah nilai 90 yaitu unsur U3, U7 dan U10 yaitu, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang dimaklumatkan, dan Kedisiplinan petugas dalam mematuhi peraturan dan tindak lanjut terhadap saran/masukan dari responden yaitu dengan:

- memberikan penjelasan kepada responden terhadap maksud dari setiap pertanyaan kuesioner supaya responden dapat memahami pertanyaan dalam kuesioner
- pengajuan izin edar BPOM sudah melalui 1 pintu, yaitu melalui One Single Submission (OSS), sehingga diharapkan pelaku usaha lebih mudah untuk memperoleh izin edar
- konsultasi via online dapat dilakukan melalui Whatsapp ataupun melalui zoom meeting (MELON MANIS: Melalui online memberikan informasi)
- pelayanan di MPP dilakukan sesuai jadwal dan tidak bisa dilakukan setiap hari karena keterbatasan SDM

KESIMPULAN

Nilai IKM unit layanan publik BBPOM di Semarang pada bulan Maret 2023 memperoleh nilai 93,47, ini mengalami peningkatan sebesar 0,30 poin dibandingkan dengan bulan Februari dan nilai bulan ini tergolong kategori SANGAT BAIK. Perlunya diadakan perbaikan terhadap beberapa unsur yang memperoleh nilai IKM per unsur yang paling rendah, yaitu unsur Kecepatan waktu memberikan pelayanan (U3). Untuk itu perlu upaya untuk menaikkan nilai IKM tersebut, seperti dengan memberikan penjelasan isi/maksud tiap pertanyaan dalam kuesioner tersebut kepada responden, sehingga responden tidak salah persepsi dikaitkan dengan proses layanan registrasi yang dianggap kurang mudah/cepat oleh responden.

Untuk menindaklanjuti saran/masukan dari responden, antara lain: untuk memudahkan pengisian data penerima informasi akan dibuatkan pengisian data secara online, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas tersebut.

Secara keseluruhan nilai persepsi anti korupsi pada unit layanan publik BBPOM di Semarang SANGAT BAIK.

Mengetahui, Ketua Tim	Semarang, April 2023 Petugas
Dra. Novi Eko Rini, Apt	Tuty Erlina Mardja