LAPORAN EVALUASI
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JULI 2023

PENDAHULUAN

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, 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 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

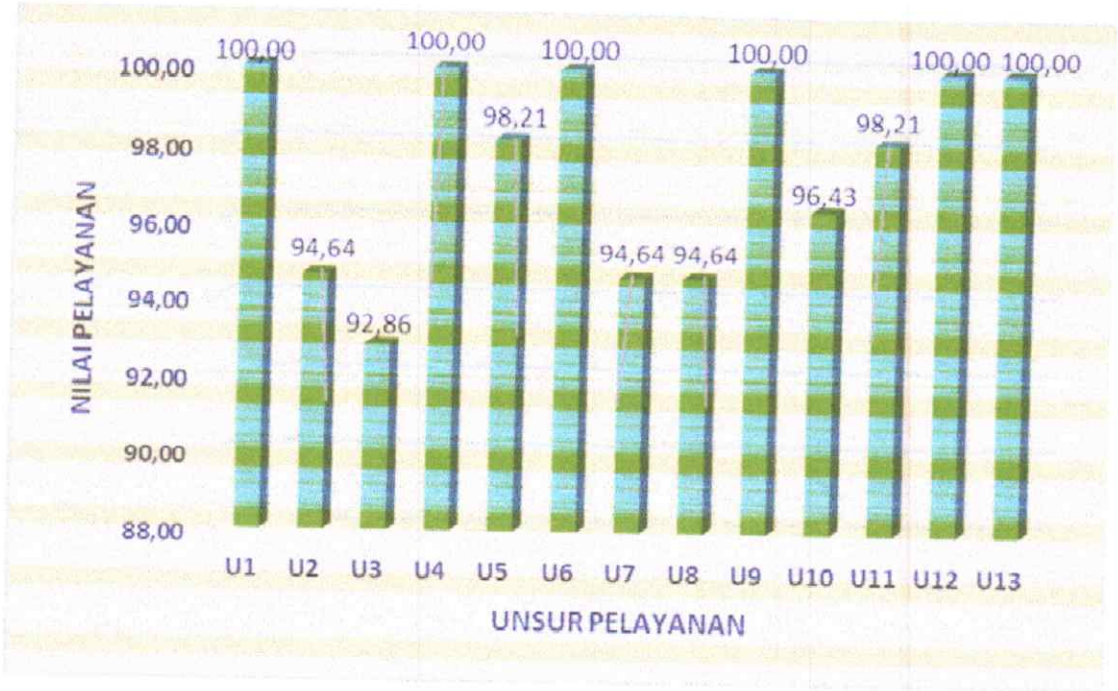
Jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Semarang pada bulan Juli 2023 adalah 14 orang.

PENGHITUNGAN PENILAIAN IKM

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

RESPONDEN	NILAI PELAYANAN										WBK/WBBM		
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
Jumlah Kuesioner	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Jumlah Nilai per Unsur	56	53	52	56	55	56	53	53	56	54	55	56	56
NRR per Unsur	4,0000	3,7857	3,7143	4,0000	3,9286	4,0000	3,7857	3,7857	4,0000	3,8571	3,9286	4,0000	4,0000
NRR Tertimbang	0,3077	0,2912	0,2857	0,3077	0,3022	0,3077	0,2912	0,2912	0,3077	0,2967	0,3022	0,3077	0,3077
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,9066												
Nilai IKM	**97,66**												

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



Nilai IKM BBPOM Semarang pada bulan Juli sebesar 97.66, dan menunjukkan adanya peningkatan sebanyak 2,55 poin jika dibandingkan dengan bulan Juni dengan nilai 95,12 dan nilai IKM bulan Juli ini termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.

Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 14 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.

Pada bulan Juli ini, berdasarkan Grafik di atas tidak terdapat unsur layanan dengan nilai persepsi dibawah nilai 90.

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 Juli adalah U3 (Unsur Kecepatan waktu memberikan pelayanan) dengan nilai 92,86. Walaupun nilai terendah tapi nilai unsur tersebut masih diatas nilai 90. Dari 14 responden terdapat 11 responden (72%) menilai bahwa Pelayanan yang diberikan oleh petugas SANGAT CEPAT. Tidak ada satupun responden yang menilai pelayanan publik di BBPOM Semarang TIDAK/KURANG CEPAT.

Penilaian terhadap persepsi antikorupsi yaitu adanya gratifikasi, praktik pungutan liar dan percaloan (U11-U13) pada bulan Juli ini hampir seluruh responden menyatakan TIDAK SETUJU sehingga nilai indeksnya masing-masing unsur 98,21, 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 Juli ini terdapat 7 dari 14 responden (50%) yang bersedia memberikan saran di kolom saran. Dari 7 responden tersebut 5 responden (71%) menyatakan kepuasan dan apresiasinya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Terdapat 2 (dua) responden yang memberikan saran/masukan, meliputi:

- dipermudah persyaratan bagi UMK
- mohon adakan pelatihan untuk UMK/peternak kambing perah

RENCANA AKSI DAN TINDAK LANJUT

Melakukan peningkatan nilai pelayanan yang paling rendah yaitu unsur U2 yaitu, Kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan, dan tindak lanjut terhadap saran/masukan dari responden yaitu dengan:

- diberikan penjelasan syarat-syarat pendaftaran izin edar baik obat, obat tradisional, kosmetik, suplemen kesehatan maupun pangan
- tersedia kontak layanan informasi pada media sosial, sehingga konsumen dapat dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan
- diberikan penjelasan kepada responden bahwa media sosial BBPOM selalu update memberikan informasi pelatihan/bimtek/webinar
- memberikan penjelasan kepada responden terhadap maksud dari setiap pertanyaan kuesioner supaya responden dapat memahami pertanyaan dalam kuesioner

KESIMPULAN

Pada periode bulan Juli 2023 ini nilai IKM unit layanan publik BBPOM di Semarang adalah 97,66 dan indeks bulan ini mengalami peningkatan sebesar 2,55 poin dibandingkan dengan bulan Juni dan ini tergolong kategori SANGAT BAIK. Walaupun nilai pada periode ini nilai unsur pelayanan tidak ada yang dibawah 90, akan tetapi masih perlu upaya untuk menaikkan nilai IKM tersebut, seperti dengan memberikan penjelasan isi/maksud tiap pertanyaan dalam kuesioner tersebut kepada responden, serta pemenuhan atas saran yang diberikan pada kuesioner seperti: adanya brosur, flyer, banner terkait pendaftaran izin edar produk obat, obat tradisional kosmetik, suplemen kesehatan maupun pangan dan juga banner cek KLIK disertai penggunaan aplikasi BPOM Mobile, Secara

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

Mengetahui,
Ketua Tim

Dra. Novi Eko Rini, Apt

Semarang, Agustus 2023
Petugas

Tuty Erlina Mardja