# LAPORAN EVALUASI
# SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
# BULAN FEBRUARI 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

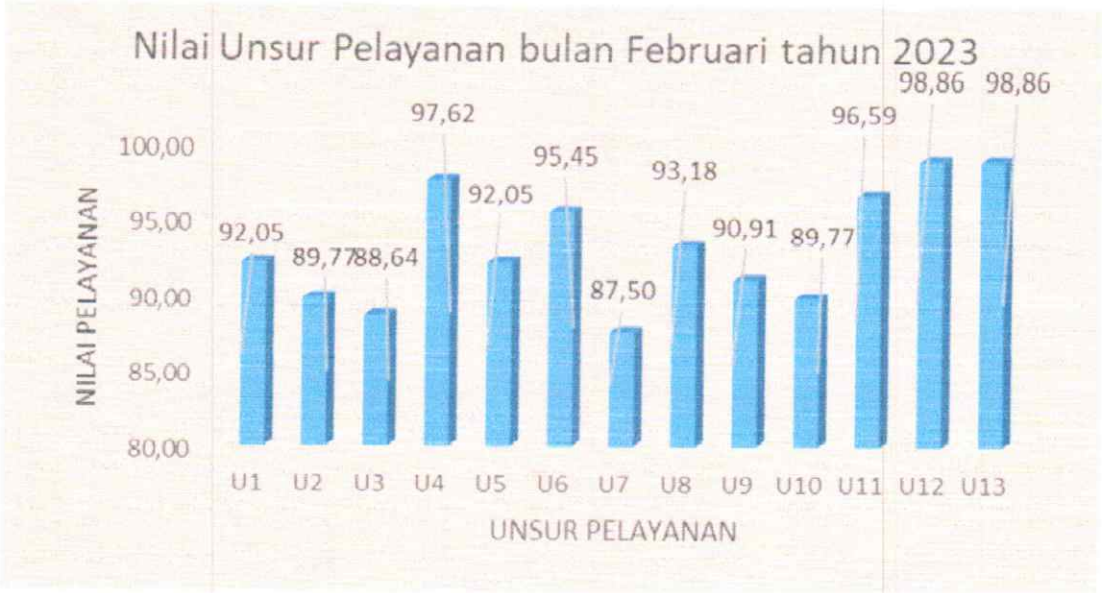
Jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Semarang pada bulan Februari 2023 adalah 22 orang.

**PENGHITUNGAN PENILAIAN IKM**

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

| RESPONDEN | NILAI PELAYANAN | | | | | | | | | | WBK/WBBM | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | U12 | U13 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 0 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Jumlah Kuesioner | 22 | 22 | 22 | 21 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 |
| Jumlah Nilai per Unsur | 81 | 79 | 78 | 82 | 81 | 84 | 77 | 82 | 80 | 79 | 85 | 87 | 87 |
| NRR per Unsur | 3,6818 | 3,5909 | 3,5455 | 3,9048 | 3,6818 | 3,8182 | 3,5000 | 3,7273 | 3,6364 | 3,5909 | 3,8636 | 3,9545 | 3,9545 |
| NRR Tertimbang | 0,2832 | 0,2762 | 0,2727 | 0,3004 | 0,2832 | 0,2937 | 0,2692 | 0,2867 | 0,2797 | 0,2762 | 0,2972 | 0,3042 | 0,3042 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,7269 | | | | | | | | | | | | |
| **Nilai IKM** | **93,17** | | | | | | | | | | | | |

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




Pada bulan Februari 2023, diperoleh nilai IKM BBPOM Semarang sebesar 93.17, terjadi penurunan 2,04 poin jika dibandingkan dengan bulan Januari dengan nilai 95, 21 akan tetapi nilai IKM bulan ini masih termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.

Pada bulan Februari ini sebanyak 22 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 Februari ini ada 4 unsur yaitu U2 (nilai unsur Kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan = 89.77), U3 (nilai Unsur Kecepatan waktu memberikan pelayanan = 88,64), U7 (nilai unsur Kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang dimaklumatkan = 87,50) dan U10 (nilai unsur Kedisiplinan petugas dalam mematuhi peraturan = 89,77).

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 Februari dengan nilai 87,50 yaitu unsur Kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang dimaklumatkan (U7). Dari 22 responden terdapat 11 responden (50%) menilai bahwa Kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang dimaklumatkan SANGAT SESUAI.

Tidak ada satupun responden yang menilai pelayanan publik di BBPOM Semarang TIDAK/KURANG SESUAI.

Penilaian terhadap persepsi antikorupsi yaitu adanya gratifikasi, praktik pungutan liar dan percaloan (U11-U13) pada bulan Februari ini hampir seluruh responden menyatakan TIDAK SETUJU sehingga nilai indeksnya masing-masing unsur 96,59, 98,86, 98,86 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 Februari terdapat 12 dari 22 responden (55%) yang bersedia memberikan saran di kolom saran. Dari 12 responden tersebut 9 responden (75%) menyatakan kepuasan dan apresiasinya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Terdapat responden yang memberikan saran/masukan, meliputi:

- perlu pencatatan pelayanan/database sehingga ketika datang lagi, petugas tinggal klik database dan akan terlihat bahwa klien/pemakai pelayanan terdapat informasi konsultasi
- sebulan bisa ditambah harinya di MPP
- mohon untuk ditambah waktu pelayanan jangan hanya 2 hari, mungkin bisa 1 minggu dalam 1 bulan

**RENCANA AKSI DAN TINDAK LANJUT**

Melakukan peningkatan nilai pelayanan yang dibawah nilai 90 yaitu unsur U2, 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
- setiap penerima informasi akan diminta data diri yang akan dilaporkan menjadi data penerima informasi, sehingga untuk memudahkan akan dibuatkan pengisian data secara online
- memberikan informasi secara luas jika ada jadwal layanan di MPP kabupaten, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas tersebut

**KESIMPULAN**

Nilai IKM penilaian persepsi masyarakat terhadap unit layanan publik BBPOM di Semarang pada bulan Februari 2023 memperoleh nilai 95,21, ini mengalami

penurunan 2,04 poin dibandingkan dengan bulan Januari akan tetapi nilai bulan ini masih tergolong kategori SANGAT BAIK. Perlunya diadakan perbaikan terhadap beberapa unsur yang memperoleh nilai IKM per unsur yang paling rendah, yaitu unsur Kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan (U2), Kecepatan waktu memberikan pelayanan (U3), Kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang dimaklumatkan (U7), dan Kedisiplinan petugas dalam mematuhi peraturan (U10). 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 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

Dra. Novi Eko Rini, Apt

Semarang, Maret 2023
Petugas

Tuty Erlina Mardja