LAPORAN EVALUASI
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI 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 Januari 2023 adalah 19 orang.

PENGHITUNGAN PENILAIAN IKM

Tabel berikut merupakan data penghitungan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan Januari 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	3	3	3	4	3	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	3	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	4	4	4	4	3	4	4
5	4	3	3	4	4	4	0	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
12	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
Jumlah Kuesioner	19	19	19	19	19	19	18	19	19	19	19	19	19
Jumlah Nilai per Unsur	73	66	66	74	75	74	66	73	74	70	74	76	76
NRR per Unsur	3,8421	3,4737	3,4737	3,8947	3,9474	3,8947	3,6667	3,8421	3,8947	3,6842	3,8947	4,0000	4,0000
NRR Tertimbang	0,2955	0,2672	0,2672	0,2996	0,3036	0,2996	0,2821	0,2955	0,2996	0,2834	0,2996	0,3077	0,3077
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,8084												
Nilai IKM	**95,21**												

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

Pada bulan Januari 2023, diperoleh nilai IKM BBPOM Semarang sebesar 95.21, dan nilai IKM bulan ini termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.

Pada bulan Januari ini sebanyak 19 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 Januari ini ada 2 unsur yaitu U2 (nilai unsur Kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan = 86.84) dan U3 (nilai Unsur Kecepatan waktu memberikan pelayanan = 86,84).

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 Januari dengan nilai 86,84 terdapat 2 unsur dengan nilai yang sama yaitu unsur Kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan (U2) dan unsur Kecepatan waktu memberikan pelayanan (U3). Dari 19 responden terdapat 9 responden (47%) menilai bahwa Prosedur pelayanan dan pengaduan di BBPOM di Semarang SANGAT MUDAH dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan SANGAT CEPAT. Tidak ada

satupun responden yang menilai pelayanan publik di BBPOM Semarang TIDAK/KURANG MUDAH atau TIDAK/KURANG CEPAT.

Penilaian terhadap persepsi antikorupsi yaitu adanya gratifikasi, praktik pungutan liar dan percaloan (U11-U13) pada bulan Januari ini hampir seluruh responden menyatakan TIDAK SETUJU sehingga nilai indeksnya masing-masing unsur 97,37, 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 Januari terdapat 11 dari 19 responden (58%) yang bersedia memberikan saran di kolom saran. Dari 11 responden tersebut 8 responden (73%) menyatakan kepuasan dan apresiasinya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Terdapat responden yang memberikan saran/masukan, meliputi:

- Ada BPOM di tingkat Kabupaten
- Menyediakan portal edukasi online untuk masyarakat yang dapat diakses 24 jam via youtube, tiktok facebook.
- kalau boleh sebulan minimal 5x pelayanan, karena di kebumen banyak yang membutuhkan CS BPOM, ada bonus souvenir BPOM

RENCANA AKSI DAN TINDAK LANJUT

Melakukan peningkatan nilai pelayanan yang dibawah nilai 90 yaitu unsur U2, dan U3 yaitu, Kemudahan prosedur pelayanan dan Kecepatan dalam memberikan pelayanan 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
- memberikan informasi kepada responden jika BBPOM di Semarang sudah ada medsos yang memuat konten edukasi
- 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 Januari 2023 memperoleh nilai 95,21 dan nilai ini tergolong kategori SANGAT BAIK, akan tetapi perlu diadakan perbaikan terhadap beberapa unsur yang memperoleh nilai IKM per unsur yang paling rendah, yaitu unsur Kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan (U2) dan 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 oleh responden.

Untuk menindaklanjuti saran/masukan dari responden, antara lain: memberikan informasi kepada responden jika BBPOM di Semarang sudah ada medsos yang memuat konten edukasi dan memberikan informasi secara luas jika ada jadwal layanan di MPP kabupaten, 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, Februari 2023
Petugas

Tuty Erlina Mardja