LAPORAN EVALUASI
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN AGUSTUS 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.

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

U1 Persyaratan Pelayanan
U2 Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan
U3 Waktu Pelayanan
U4 Waktu Penyelesaian
U5 Respon/Kecepatan Petugas
U6 Biaya/Tarif Pelayanan
U7 Kesesuaian Produk Pelayanan
U8 Kompetensi Petugas
U9 Perilaku Petugas
U10 Penanganan Pengaduan
U11 Sarana dan Prasarana

JUMLAH RESPONDEN

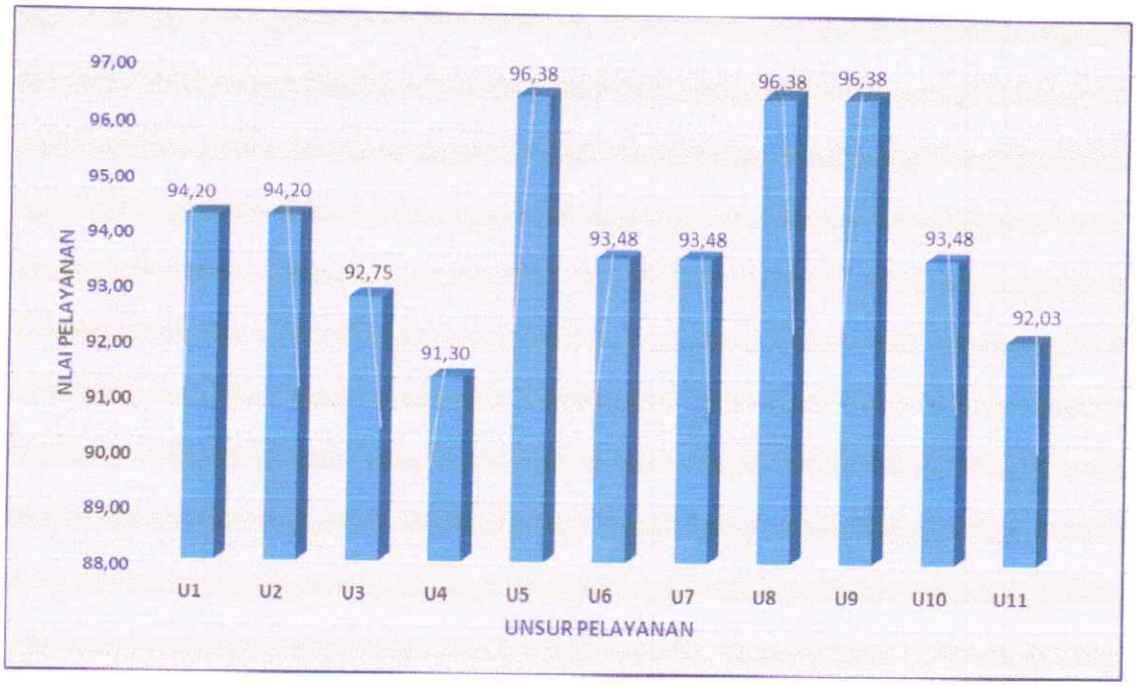
Jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Semarang pada bulan Agustus 2023 adalah 23 orang.

PENGHITUNGAN PENILAIAN IKM

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

NO RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5
2	6	6	5	5	6	5	5	6	6	5	6
3	4	5	4	4	5	4	4	5	6	5	4
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5
13	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	5	5	4	6	5	6	5	4	5	4
22	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Jumlah Kuisioner	23										
Jumlah Nilai Perunsur	130	130	128	126	133	129	129	133	133	129	127
NRR Per Unsur	5,65	5,65	5,57	5,48	5,78	5,61	5,61	5,78	5,78	5,61	5,52
				5,61							
NRR tertimbang	0,63	0,63		0,62		0,62	0,62	0,64	0,64	0,62	0,61
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,65										
Nilai IKM	**94,12**										

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



Nilai IKM BBPOM Semarang pada bulan Agustus sebesar 94.12, dan nilai IKM bulan Agustus ini termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.

Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 23 orang responden yang memberikan jawaban kuesioner, tidak ada satupun responden yang menilai dengan persepsi "Sangat Tidak" maupun "Tidak" (Sangat Tidak/Tidak mudah, Sangat Tidak Sesuai/Tidak Sesuai, Sangat Lambat/Lambat, Sangat tidak Jelas/Tidak Jelas, Sangat Tidak Memadai/Tidak Memadai, Sangat Tidak Setuju/Tidak Setuju, Sangat Tidak Baik/Tidak Baik, Sangat Tidak Lengkap/Tidak Lengkap). Hal ini merupakan suatu kebanggaan karena pelayanan publik BBPOM Semarang tidak tergolong buruk.

Pada bulan Agustus 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 Agustus adalah U4 (Waktu Penyelesaian) dengan nilai 91,30. Walaupun nilai terendah tapi nilai unsur tersebut masih diatas nilai 90. Dari 23 responden terdapat 12 responden (52%) menilai bahwa Waktu Penyelesaian SANGAT SESUAI. Tidak ada satupun responden yang menilai pelayanan publik di BBPOM Semarang SANGAT TIDAK/TIDAK SESUAI.

SARAN / KOMENTAR:

Hanya beberapa responden yang bersedia memberikan saran/masukan/komentar pada kolom saran yang tersedia. Pada bulan Agustus ini terdapat 10 dari 23 responden (43%) yang bersedia memberikan saran di kolom saran. Dari 10 responden yang memberikan saran tersebut, ada 8 responden (80%) menyatakan kepuasan dan apresiasinya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Terdapat 2 (dua) responden yang memberikan saran/masukan, meliputi:

- mohon diberikan informasi yang lebih lengkap via online (website) dan layanan hotline untuk konsultasi (via telp /wa)
- tugas ke kabupaten satu minggu sekali

RENCANA AKSI DAN TINDAK LANJUT

Melakukan peningkatan nilai pelayanan yang paling rendah yaitu unsur U4 yaitu, Waktu Penyelesaian, dan tindak lanjut terhadap saran/masukan dari responden yaitu dengan:

- diberikan penjelasan bahwa ada informasi tentang obat dan makanan di website
- tersedia kontak layanan informasi melalui telephone dan Whatsapp sehingga dapat dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan
- dijelaskan tersedia jadwal layanan di MPP yang dapat diperoleh melalui medsos BBPOM di Semarang maupun MPP setempat
- memberikan penjelasan kepada responden terhadap maksud dari setiap pertanyaan kuesioner supaya responden dapat memahami pertanyaan dalam kuesioner

KESIMPULAN

Pada bulan Agustus ini, nilai IKM unit layanan publik BBPOM di Semarang adalah 94,12 dan indeks 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 bahwa sudah tersedia informasi tentang obat dan makanan di website, tersedia kontak layanan melalui telephone dan whatsapp serta terlah tersedia jadwal layanan di MPP melalui medsos, serta penjelasan isi/maksud tiap pertanyaan dalam kuesioner tersebut kepada responden.

Mengetahui,
Ketua Tim

Dra. Novi Eko Rini, Apt

Semarang, September 2023
Petugas

Tuty Erlina Mardja