LAPORAN EVALUASI
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JUNI 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

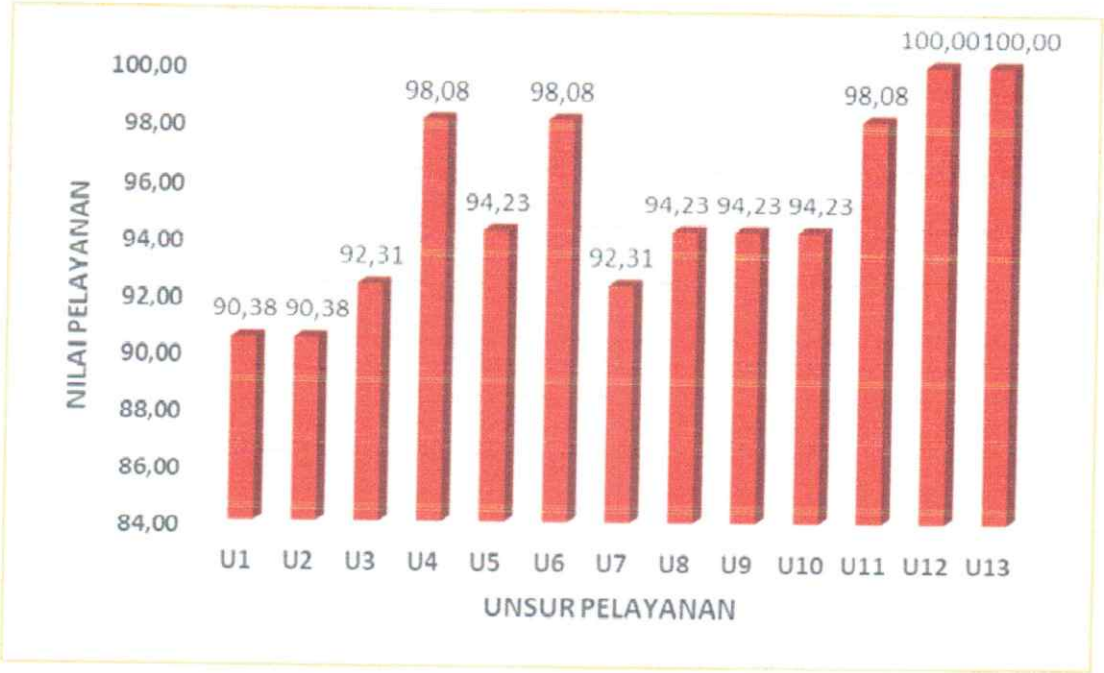
Jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Semarang pada bulan Juni 2023 adalah 13 orang.

PENGHITUNGAN PENILAIAN IKM

Tabel berikut merupakan data penghitungan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan Juni 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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	3	3	3	4	3	4	3	3	3	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	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Jumlah Kuesioner	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Jumlah Nilai per Unsur	47	47	48	51	49	51	48	49	49	49	51	52	52
NRR per Unsur	3,6154	3,6154	3,6923	3,9231	3,7692	3,9231	3,6923	3,7692	3,7692	3,7692	3,9231	4,0000	4,0000
NRR Tertimbang	0,2781	0,2781	0,2840	0,3018	0,2899	0,3018	0,2840	0,2899	0,2899	0,2899	0,3018	0,3077	0,3077
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,8047												
Nilai IKM	**95,12**												

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



Nilai IKM BBPOM Semarang pada bulan Juni sebesar 95.12, dan menunjukkan adanya peningkatan sebanyak 0,65 poin jika dibandingkan dengan bulan Mei dengan nilai 94,47 dan nilai IKM bulan Juni ini termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.

Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 13 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 Juni 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 Juni adalah U1 (Unsur Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan) dan U2 (Unsur Kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan) dengan nilai 90,38. Walaupun nilai terendah tapi nilai ke-2 unsur tersebut masih diatas nilai 90. Dari 13 responden terdapat 8 responden (62%) menilai bahwa Kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan SANGAT SESUAI atau SANGAT MUDAH. Tidak ada satupun responden yang

menilai pelayanan publik di BBPOM Semarang TIDAK/KURANG SESUAI atau TIDAK/KURANG MUDAH.

Penilaian terhadap persepsi antikorupsi yaitu adanya gratifikasi, praktik pungutan liar dan percaloan (U11-U13) pada bulan Juni ini hampir seluruh responden menyatakan TIDAK SETUJU sehingga nilai indeksnya masing-masing unsur 98,08, 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 Juni ini terdapat 8 dari 13 responden (62%) yang bersedia memberikan saran di kolom saran. Dari 8 responden tersebut 4 responden (50%) menyatakan kepuasan dan apresiasinya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Terdapat 4 (dua) responden yang memberikan saran/masukan, meliputi:

- poster cara mengurus dll bisa ditambahkan, termasuk cara mengecek produk yang sudah atau belum
- toilet bisa lebih bersih
- perbanyak bersosialisasi ke masyarakat biar tidak pada takut ke BBPOM, terima kasih
- minuman cup tamu diberikan sedotan

RENCANA AKSI DAN TINDAK LANJUT

Melakukan peningkatan nilai pelayanan yang paling rendah yaitu unsur U1 dan U2 yaitu, Unsur Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dan Kemudahan prosedur pelayanan, dan tindak lanjut terhadap saran/masukan dari responden yaitu dengan:

- sudah tersedia flyer dan brosur Cek KLIK, beserta penggunaan aplikasi BPOM Mobile yang dapat digunakan untuk mengecek bahwa produk obat dan makanan sudah memiliki izin edar BPOM atau belum
- disampaikan kepada penanggung jawab kebersihan supaya toilet selalu bersih
- sudah tersedia sedotan untuk minuman cup
- memberikan penjelasan kepada responden terhadap maksud dari setiap pertanyaan kuesioner supaya responden dapat memahami pertanyaan dalam kuesioner

KESIMPULAN

Pada periode bulan Juni 2023 ini nilai IKM unit layanan publik BBPOM di Semarang adalah 95,12 dan indeks bulan ini mengalami peningkatan sebesar 0,65 poin dibandingkan dengan bulan Mei 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 dan flyer tentang cek KLIK disertai penggunaan aplikasi BPOM Mobile, kebersihan toilet dan penyediaan minuman dirunag layanan. Secara keseluruhan nilai persepsi anti korupsi pada unit layanan publik BBPOM di Semarang SANGAT BAIK.

Mengetahui,
Ketua Tim

Dra. Novi Eko Rini, Apt

Semarang, Juli 2023
Petugas

Tuty Erlina Mardja