BADAN POM

BALAI BESAR POM DI SEMARANG

92,83

KATEGORI SANGAT BAIK

# LAPORAN EVALUASI SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

OKTOBER 2023

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017, 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 Persyaratan Pelayanan
U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3 Waktu Penyelesaian
U4 Biaya/ tarif dalam pelayanan
U5 Kesesuaian Produk Layanan
U6 Kompetensi Petugas
U7 Perilaku Petugas
U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan
U9 Saran dan Prasarana

Untuk bentuk jawaban kuesioner, dibagi menjadi 6 (enam) kategori, yaitu :
1. Sangat Tidak Baik, diberi nilai persepsi □1□;
2. Tidak Baik, diberi nilai persepsi □2□;
3. Kurang Baik, diberi nilai persepsi □3□;
4. Cukup Baik, diberi nilai persepsi □4□;
5. Baik, diberi nilai persepsi □5□ dan
6. Sangat Baik, diberi nilai persepsi □6.

**JUMLAH RESPONDEN**

Jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Semarang pada bulan Oktober 2023 adalah 18 orang terdiri dari :

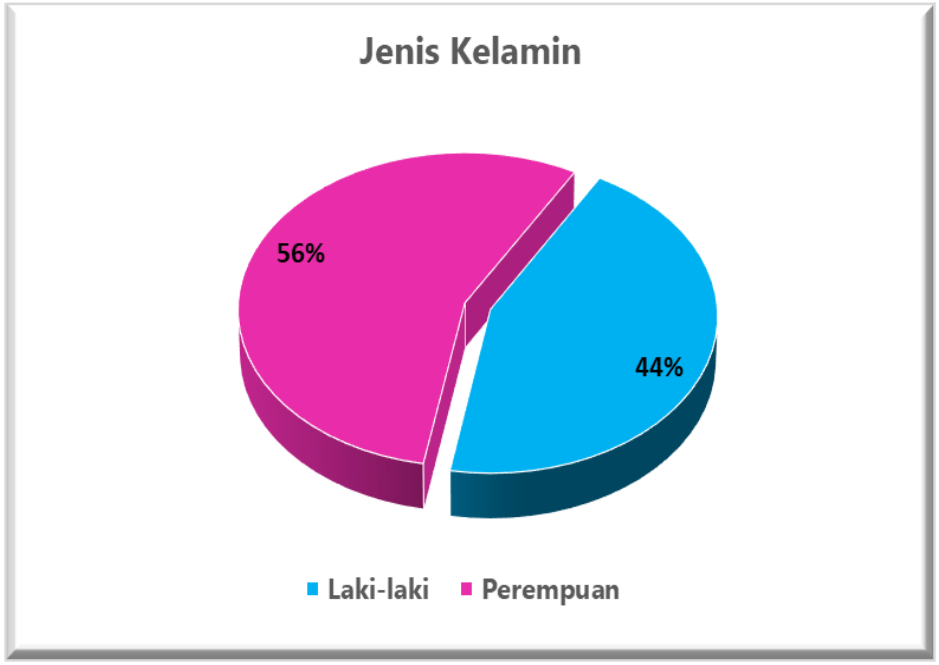
a. Jenis Kelamin
   Laki- Laki : 8 Orang
   Perempuan : 10 Orang
b. Pendidikan
   ≤SMA/Sederajat : 5 Orang
   D1/D2/D3 : 0 Orang
   S1 : 12 Orang
   S2/Profesi/S3 : 1 Orang

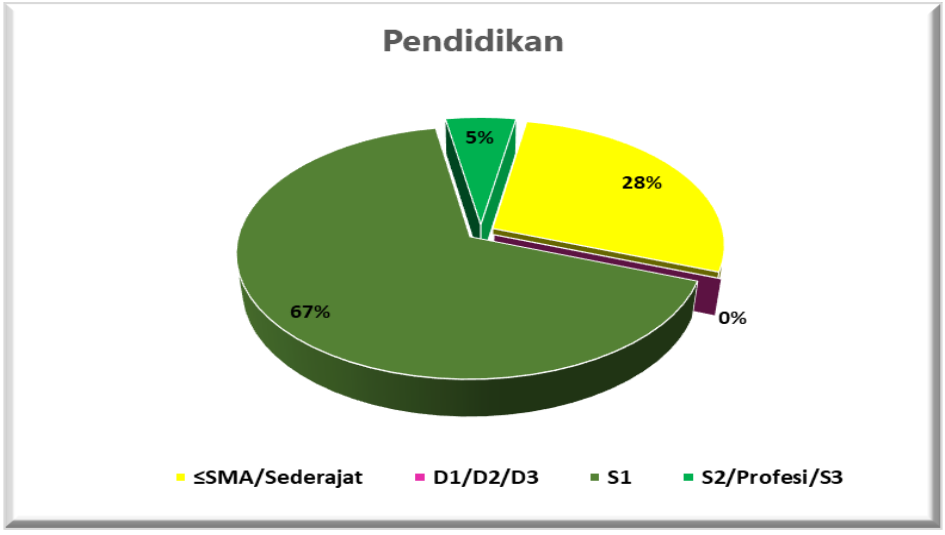
c. Pekerjaan

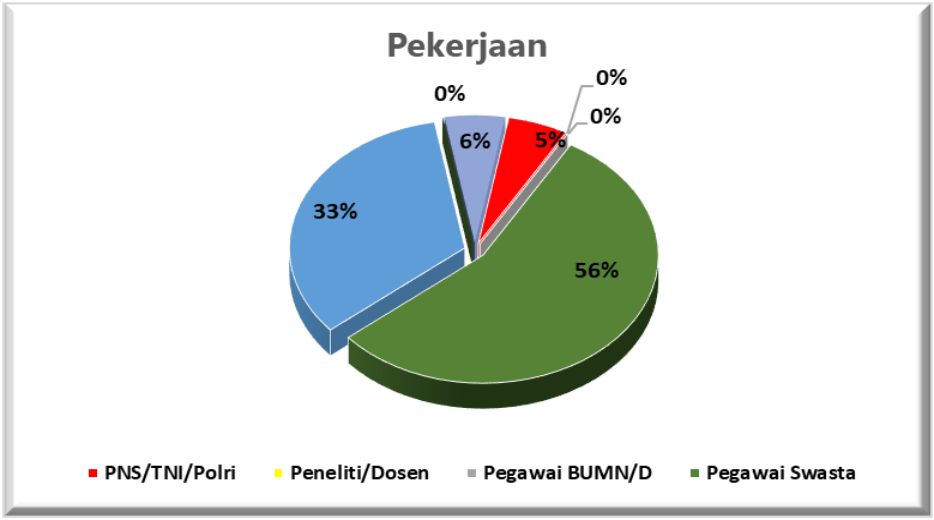
| | |
|---|---|
| PNS/TNI/Polri | : 1 Orang |
| Peneliti/ Dosen | : - |
| Pegawai BUMN/D | : - |
| Pegawai Swasta | : 10 Orang |
| Wiraswasta | : 6 Orang |
| Pelajar/Mahasiswa | : - |
| Lainnya | : 1 Orang |

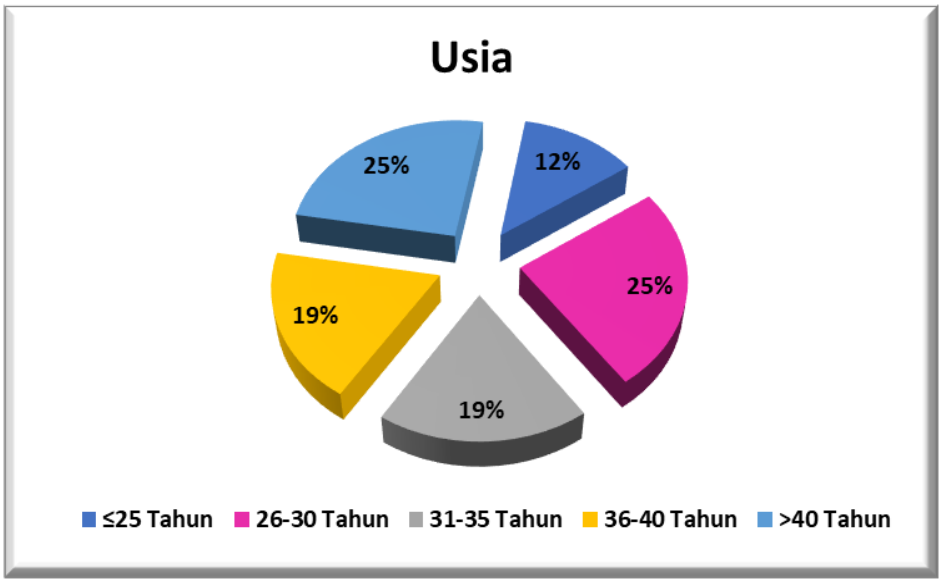
d. Usia

| | |
|---|---|
| ≤25 Tahun | : 2 Orang |
| 26-30 Tahun | : 4 Orang |
| 31-35 Tahun | : 3 Orang |
| 36-40 Tahun | : 3 Orang |
| >40 Tahun | : 5 =Orang |




Pekerjaan
0%
0%
0%
6%
5%
33%
56%
PNS/TNI/Polri
Peneliti/Dosen
Pegawai BUMN/D
Pegawai Swasta

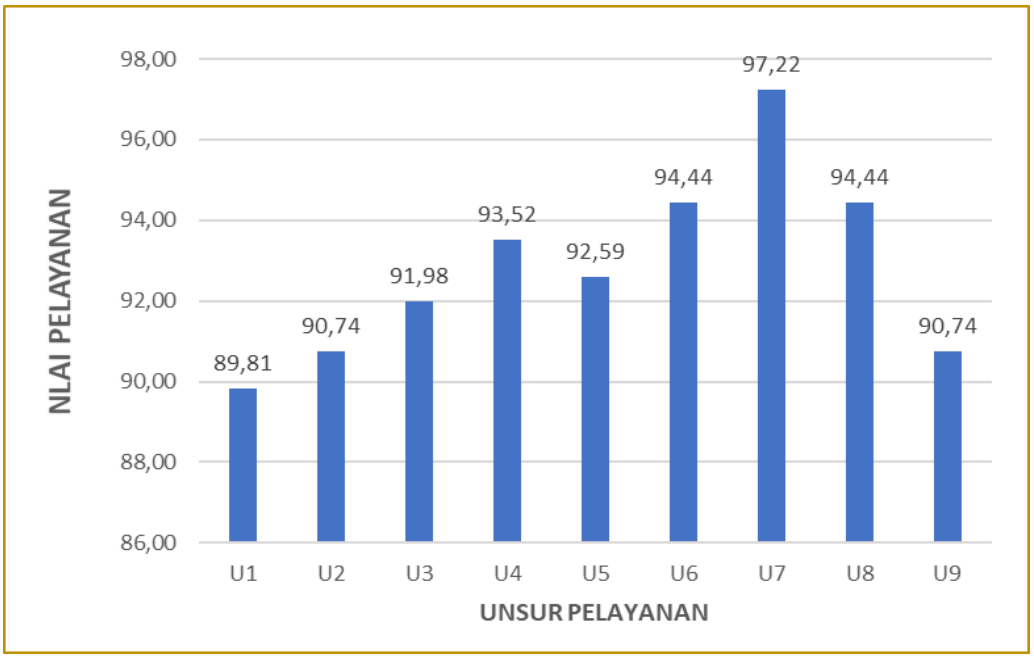

Usia
25%
12%
25%
19%
19%
≤25 Tahun
26-30 Tahun
31-35 Tahun
36-40 Tahun
>40 Tahun

**PENGHITUNGAN PENILAIAN IKM**

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

| NO RESPONDEN | NILAI LAYANAN | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 8 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 9 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 11 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 15 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 16 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 17 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 18 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Jumlah Kuisioner | 18 | | | | | | | | | | |
| Jumlah Nilai Perunsur | 97 | 98 | 100 | 96 | 102 | 101 | 100 | 102 | 105 | 102 | 98 |
| NRR Per Unsur | 5,39 | 5,44 | 5,56 | 5,33 | 5,67 | 5,61 | 5,56 | 5,67 | 5,83 | 5,67 | 5,44 |
| | | | 5,52 | | | | | | | | |
| NRR tertimbang | 0,599 | 0,605 | | | 0,613 | 0,623 | 0,617 | 0,630 | 0,648 | 0,630 | 0,605 |
| Jumlah NRR IKM tertimbang | 5,57 | | | | | | | | | | |
| **Nilai IKM** | **92,83** | | | | | | | | | | |

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




Nilai IKM BBPOM Semarang pada bulan Oktober sebesar 92.83 dengan kategori SANGAT BAIK.

Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 18 orang responden yang memberikan jawaban kuesioner. Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survey yang masuk selama bulan Oktober, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Berdasarkan grafik di atas terdapat unsur layanan dengan nilai persepsi dibawah nilai 90 yaitu U1 (89,81) yang terletak pada Persyaratan Pelayanan yang lebih banyak disampaikan oleh responden. Hal ini dikarenakan perbedaan persepsi antara responden dengan uraian keterangan kuisioner yang sering dikaitkan dengan pemenuhan persyaratan dalam rangka pendaftaran nomor izin edar. Tindak lanjut dilakukan dengan memberikan informasi kepada responden pada saat pengisian survey untuk menyamakan persepsi responden terhadap penilaian U1.

Unsur yang nilainya paling tinggi pada bulan Oktober adalah U7 (Unsur Perilaku Petugas) dengan nilai 97,22. Balai Besar POM di Semarang berupaya meningkatkan kualitas petugas pelayanan publik melalui bimbingan pelatihan dan peningkatan kompetensi petugas serta terus melakukan update informasi dan peraturan terbaru terkait obat dan makanan

**SARAN / KOMENTAR:**

Pada bulan Oktober terdapat 4 dari 18 responden yang bersedia memberikan komentar positif antara lain :

- Pelayanan sangat teliti, sabar, dan mudah dimengerti
- Memberikan pelayanan yang baik dan jelas serta sopan
- Terus komitmen bersama UMKM untuk memajukan perekonomian Indonesia,dengan memberikan dan membantu layanan
- Tetap komitmen pelayanan terbaik

**RENCANA AKSI DAN TINDAK LANJUT**

Melakukan peningkatan nilai pelayanan yang paling rendah yaitu unsur U1 yaitu Persyaratan Pelayanan yaitu dengan melakukan publikasi pelayanan yang ada di Balai Besar POM di Semarang secara rutin baik melalui media sosial maupun pada saat kegiatan secara luring bersama masyarakat sehingga terjadi persamaan persepsi terkait persyaratan pelayanan yang sudah antara responden dengan yang tersedia di Balai Besar POM di Semarang

**KESIMPULAN**

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan Oktober 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 92,83.
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada Persyaratan Pelayanan sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku Pelaksana.

Mengetahui,
Ketua Tim

Dra. Novi Eko Rini, Apt

Semarang, 01 November 2023
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt