BADAN POM

BALAI BESAR POM DI SEMARANG

93,49

KATEGORI SANGAT BAIK

LAPORAN EVALUASI SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

SEPTEMBER 2023

LAPORAN EVALUASI
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER 2023

PENDAHULUAN

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 :

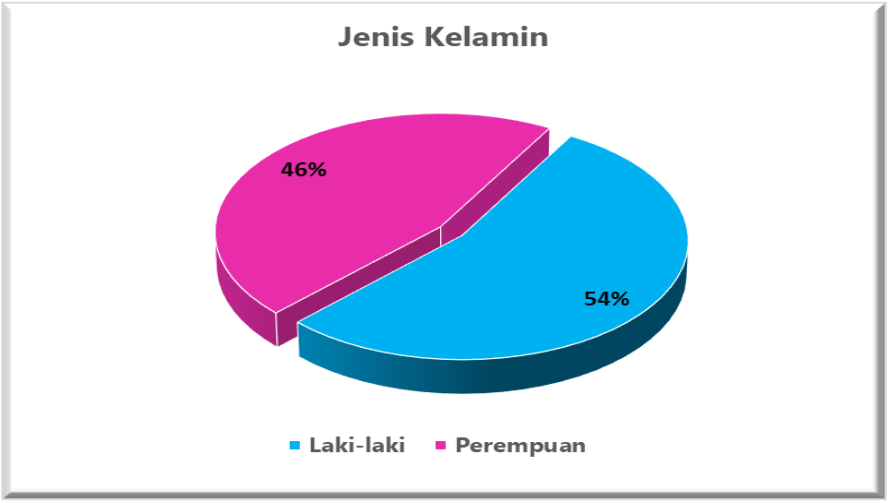
U1 Persyaratan Pelayanan
U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3 Waktu Penyelesaian
U4 Biaya/ tarif dalam pelayanan
U5 Kesesuaian Produk Layanan
U6 Kompetensi Petugas
U7 Perilaku Petugas
U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan
U9 Saran dan Prasarana

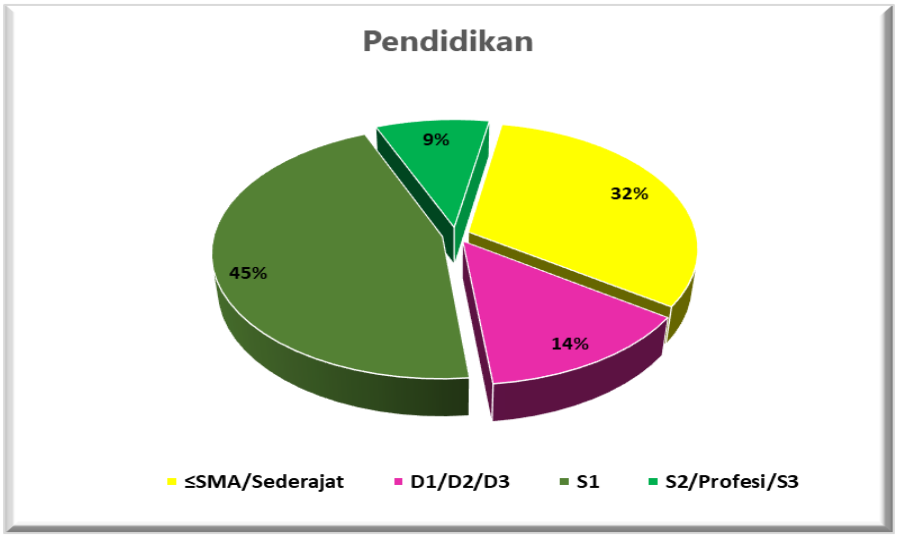
Untuk bentuk jawaban kuesioner, dibagi menjadi 6 (enam) kategori, yaitu :
1. Sangat Tidak Baik, diberi nilai persepsi “1”;
2. Tidak Baik, diberi nilai persepsi “2”;
3. Kurang Baik, diberi nilai persepsi “3”;
4. Cukup Baik, diberi nilai persepsi ”4”;
5. Baik, diberi nilai persepsi “5” dan
6. Sangat Baik,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

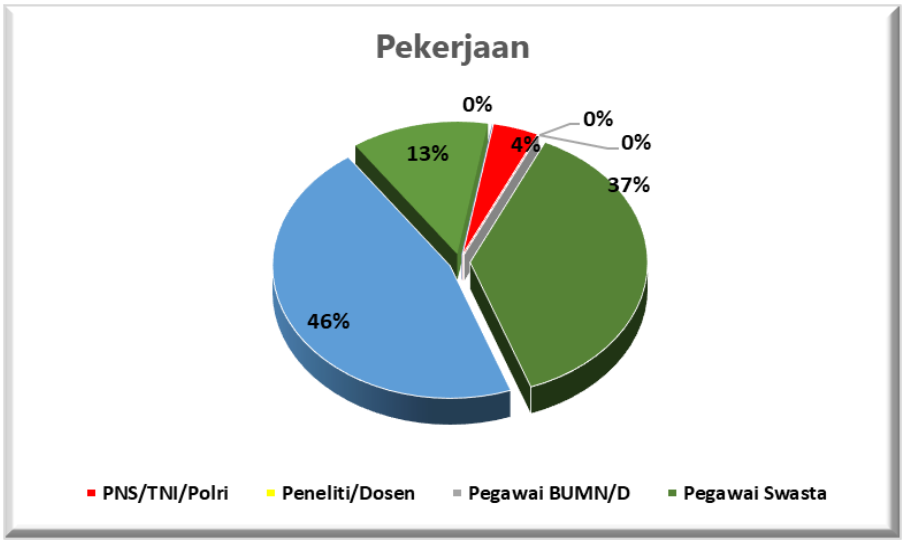
JUMLAH RESPONDEN

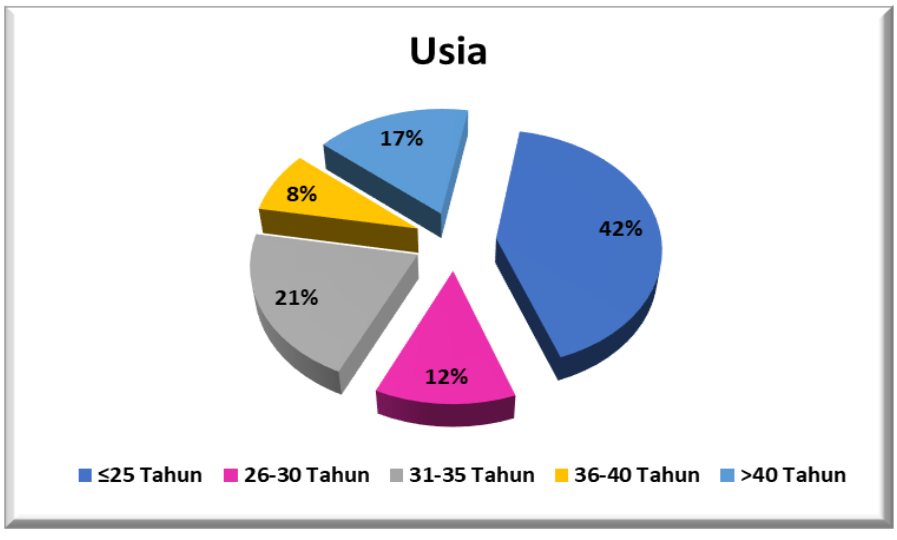
Jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Semarang pada bulan September 2023 adalah 24 orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin
   Laki- Laki : 13 Orang
   Perempuan : 11 Orang
b. Pendidikan
   ≤SMA/Sederajat : 7 Orang
   D1/D2/D3 : 3 Orang
   S1 : 10 Orang
   S2/Profesi/S3 : 2 Orang
c. Pekerjaan
   PNS/TNI/Polri : 1 Orang
   Peneliti/ Dosen : -
   Pegawai BUMN/D : -
   Pegawai Swasta : 9 Orang
   Wiraswasta : 11 Orang
   Pelajar/Mahasiswa : 3 Orang
   Lainnya : -
d. Usia
   ≤25 Tahun : 10 Orang
   26-30 Tahun : 3 Orang
   31-35 Tahun : 5 Orang
   36-40 Tahun : 2 Orang
   >40 Tahun : 4 Orang




Pendidikan
9%
32%
45%
14%
≤SMA/Sederajat
D1/D2/D3
S1
S2/Profesi/S3


Pekerjaan
0%
0%
4%
0%
13%
37%
46%
PNS/TNI/Polri
Peneliti/Dosen
Pegawai BUMN/D
Pegawai Swasta

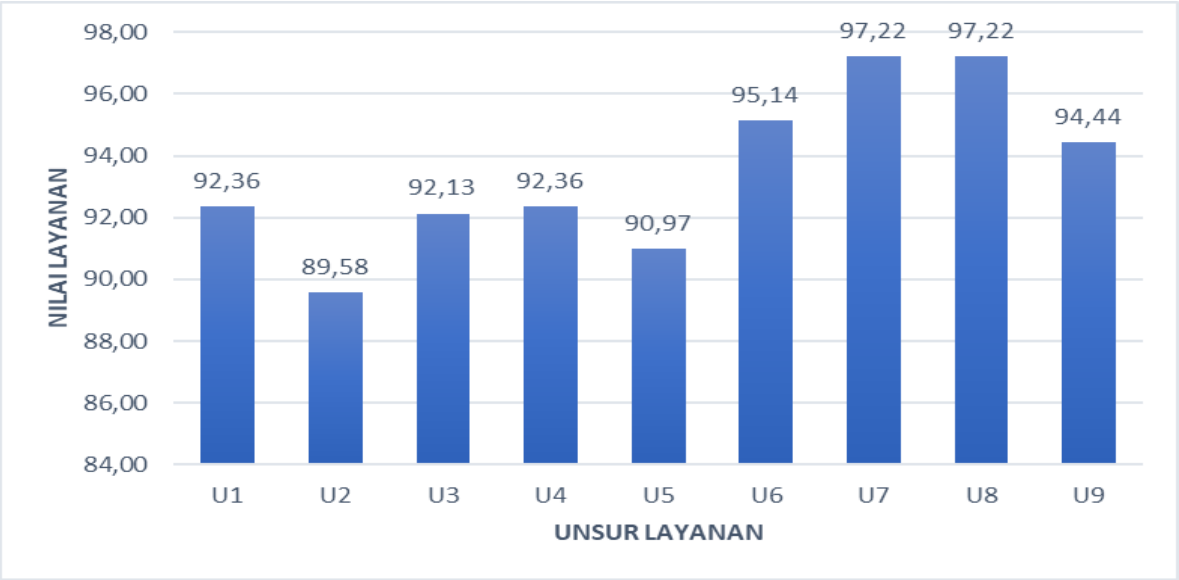

Usia
17%
8%
42%
21%
12%
≤25 Tahun
26-30 Tahun
31-35 Tahun
36-40 Tahun
>40 Tahun

PENGHITUNGAN PENILAIAN IKM

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

NO RESPONDEN	NILAI LAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5
4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	6	5
5	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
8	6	5	5	5	4	5	4	5	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5
11	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
12	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
13	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	5	6	5	4	6	6	6	6	6	6
16	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5
17	4	4	5	5	6	6	5	6	6	6	5
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	5	4	6	5	5	5	5	5	6	5	6
21	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	24										
Jumlah Nilai Perunsur	133	129	134	133	131	133	131	137	140	140	136
NRR Per Unsur	5,54	5,38	5,58	5,54	5,46	5,54	5,46	5,71	5,83	5,83	5,67
			5,53								
NRR tertimbang	0,616	0,597	0,614			0,616	0,606	0,634	0,648	0,648	0,630
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,61										
Nilai IKM	**93,49**										

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



Nilai IKM BBPOM Semarang pada bulan September sebesar 93.49, dan nilai IKM bulan September ini termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.

Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 24 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 September, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Berdasarkan grafik di atas terdapat unsur layanan dengan nilai persepsi dibawah nilai 90 yaitu U2 sebesar 89,58. Nilai terendah terletak pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang lebih banyak disampaikan oleh responden. Hal ini terkait alur pendaftaran izin edar terkait obat dan makanan melalui e-sertifikasi dan e-registrasi RBA melalui sistem terintegrasi OSS sehingga para pelaku usaha belum sepenuhnya memahami. Upaya tindak lanjut telah dilakukan dengan melakukan pendampingan ke[ada pelaku usaha baik melalui daring maupun luring. Balai Besar POM di Semarang juga memperluas cakupan layanan informasi dan pendaftaran di Mal Pelayanan Publik Kota Semarang, Kabupaten Purworejo, Kabupaten Kebumen, Kabupaten Kudus, Kabupaten Boyolali sehingga memudahkan pelaku usaha untuk konsultasi tanpa harus datang ke kantor.

Responden yang akan mengisi kuesioner perlu diberikan penjelasan terlebih dahulu terkait batasan ruang lingkup penilaian yang 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, serta penjelasan setiap unsur pelayanan.

Unsur yang nilainya paling tinggi pada bulan September adalah U7 (Unsur Perilaku Petugas) dan U8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) dengan

nilai 97,22. Balai Besar POM di Semarang berupaya meningkatkan kualitas petugas pelayanan publik melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi petugas.

SARAN / KOMENTAR:

Pada bulan September hanya 1 dari 24 responden yang bersedia memberikan komentar "Pertahankan" di kolom saran. Hal ini menjadi motivasi Balai Besar POM di Semarang dalam meningkatkan pelayanan publik

RENCANA AKSI DAN TINDAK LANJUT

Melakukan peningkatan nilai pelayanan yang paling rendah yaitu unsur U2 yaitu kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan, dan tindak lanjut terhadap saran/masukan dari responden yaitu dengan melakukan sosialisasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur tersebut dalam sebuah buku standar pelayanan publik yang dapat diakses oleh seluruh pengguna layanan serta pendampingan proses pendaftaran izin edar obat dan makanan sehingga pelaku usaha merasakan kemudahan dalam pengurusan perijinan.

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 93,49.
2. Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Sistem, dan Mekanisme, dan Prosedur. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Mengetahui,
Ketua Tim

Dra. Novi Eko Rini, Apt

Semarang, 02 Oktober 2023
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt