LAPORAN EVALUASI
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN MEI 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

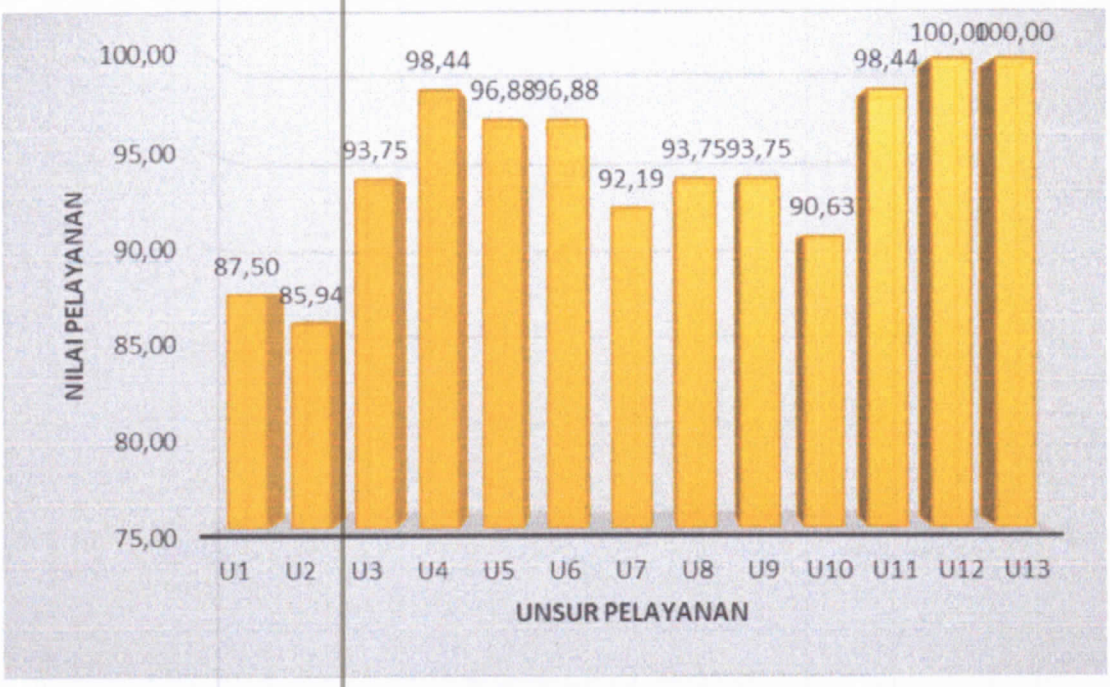
Jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Semarang pada bulan Mei 2023 adalah 16 orang.

PENGHITUNGAN PENILAIAN IKM

Tabel berikut merupakan data penghitungan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan Mei 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	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
12	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
16	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Jumlah Kuesioner	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Jumlah Nilai per Unsur	56	55	60	63	62	62	59	60	60	58	63	64	64
NRR per Unsur	3,5000	3,4375	3,7500	3,9375	3,8750	3,8750	3,6875	3,7500	3,7500	3,6250	3,9375	4,0000	4,0000
NRR Tertimbang	0,2692	0,2644	0,2885	0,3029	0,2981	0,2981	0,2837	0,2885	0,2885	0,2788	0,3029	0,3077	0,3077
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,7788												
Nilai IKM	**94,47**												

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



Nilai IKM BBPOM Semarang pada bulan Mei sebesar 94.47, dan menunjukkan adanya peningkatan sebanyak 3,24 poin jika dibandingkan dengan bulan April dengan nilai 91,24 dan nilai IKM bulan Mei ini termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.

Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 16 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 Mei ini ada 2 unsur yaitu U1 (nilai Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan = 87,50), dan U2 (nilai Kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan = 85,94).

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 Mei adalah U2 (Kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan) dengan nilai 85,94. Dari 16 responden terdapat 7 responden (44%) menilai bahwa Kemudahan prosedur pelayanan dan pengaduan SANGAT MUDAH. Tidak ada satupun responden yang menilai

pelayanan publik di BBPOM Semarang TIDAK/KURANG MUDAH. Responden sering salah persepsi bahwa yang dinilai adalah proses registrasi, sehingga responden tidak menilai atau memilih pilihan SANGAT MUDAH.

Penilaian terhadap persepsi antikorupsi yaitu adanya gratifikasi, praktik pungutan liar dan percaloan (U11-U13) pada bulan Mei ini hampir seluruh responden menyatakan TIDAK SETUJU sehingga nilai indeksnya masing-masing unsur 98,44, 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 Mei ini terdapat 7 dari 16 responden (44%) yang bersedia memberikan saran di kolom saran. Dari 7 responden tersebut 5 responden (71%) menyatakan kepuasan dan apresiasinya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Terdapat 2 (dua) responden yang memberikan saran/masukan, meliputi:

- sering ada petugas BPOM di Kudus agar lebih mudah tidak harus ke Semarang
- semoga usaha saya lekas mendapat persetujuan ijin edar, semoga lebih banyak waktu kehadiran petugas BPOM di MPP Kudussekali

RENCANA AKSI DAN TINDAK LANJUT

Melakukan peningkatan nilai pelayanan yang paling rendah yaitu unsur U2 yaitu, Kemudahan prosedur 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
- konsultasi via online dapat dilakukan melalui Whatsapp ataupun melalui zoom meeting (MELON MANIS: Melalui online memberikan informasi)
- pelayanan di MPP dilakukan sesuai jadwal dan tidak bisa dilakukan setiap minggu karena keterbatasan SDM

KESIMPULAN

Pada bulan Mei 2023 ini nilai IKM unit layanan publik BBPOM di Semarang adalah 94,47, dan indeks bulan ini mengalami peningkatan sebesar 3,24 poin dibandingkan dengan bulan April dan ini tergolong kategori SANGAT BAIK. Perlunya diadakan perbaikan terhadap beberapa unsur yang memperoleh nilai IKM per unsur yang paling rendah, yaitu Kemudahan prosedur pelayanan dan