

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI BALAI POM DI TASIKMALAYA TRIWULAN 1 (JANUARI-MARET 2024)

A. Metode Pengumpulan Data

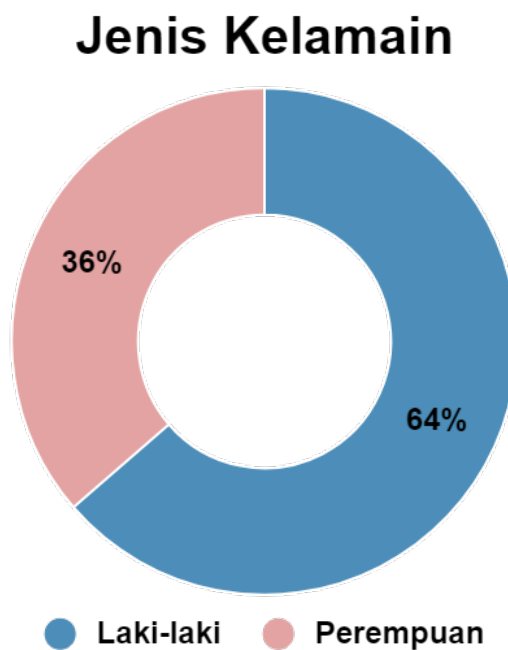
Metode survei yang digunakan adalah pengisian formulir survei secara langsung setelah responden melakukan konsultasi tatap muka di unit kerja dan pengisian formulir survei secara daring melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMTasik> setelah responden melakukan konsultasi melalui Whatsapp. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai POM di Tasikmalaya yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala

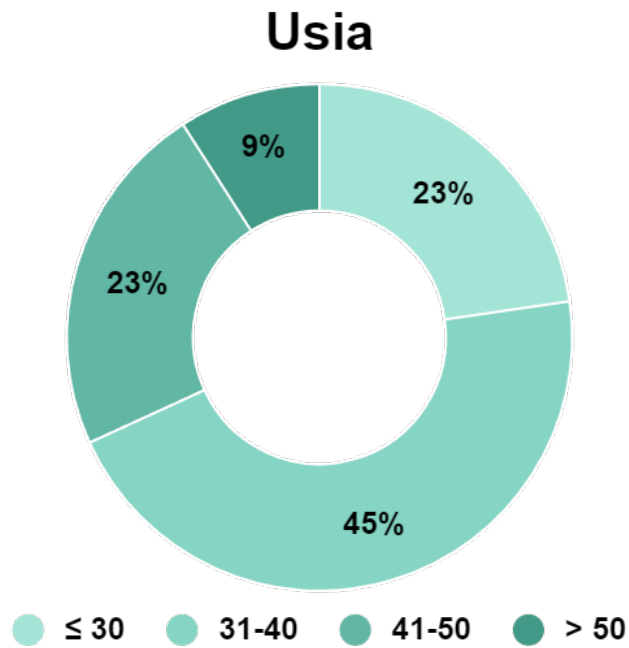
sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

B. Karakteristik Responden Balai POM di Tasikmalaya

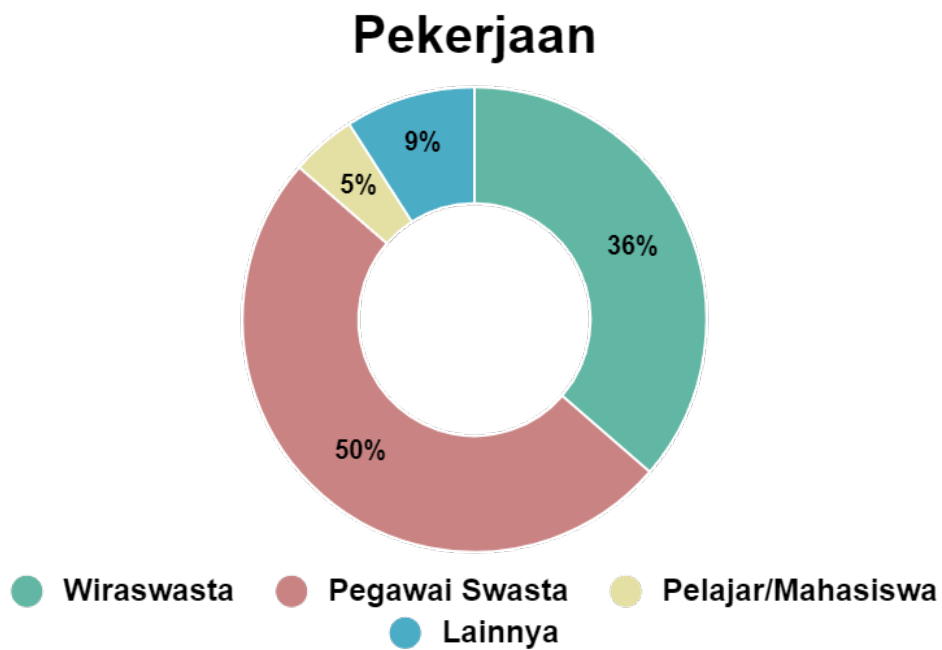
Survei Kepuasan Masyarakat bulan Januari-Maret 2024 di Balai POM di Tasikmalaya dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan pada triwulan ini sebanyak 22 responden yang terdiri dari 14 laki-laki dan 8 perempuan. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM di Tasikmalaya

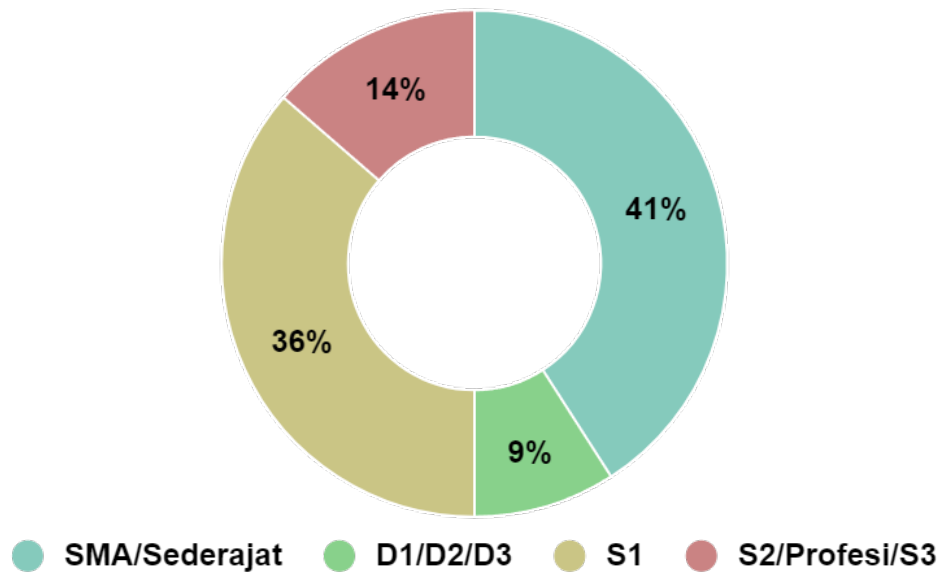


Gambar 2. Profil Kelompok Usia Responden Balai POM di Tasikmalaya



Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai POM di Tasikmalaya

Pendidikan Terakhir



Gambar 4. Profil Kelompok Pendidikan Terakhir Responden Balai POM di Tasikmalaya

C. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tasikmalaya pada Triwulan 1

Tabel 1. Perhitungan IKM Per Unsur

	Jenis Layanan	IKM
	Umum	
U1	Persyaratan Pelayanan	93,18
U2	Prosedur Pelayanan	95,45
U3	Waktu Pelayanan	94,44
U4	Biaya Tarif Pelayanan	93,94
U5	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	93,18
U6	Kompetensi Pelaksana	96,21
U7	Perilaku Pelaksana	94,70
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,94
U9	Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana	93,18

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan triwulan 1 adalah **94,25** dan termasuk ke dalam kategori **SANGAT BAIK**.

Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat sebesar **100%** (Seratus) persen sangat puas dengan pelayanan Balai POM di Tasikmalaya, **0 %** (nol) persen puas dengan pelayanan Balai POM di Tasikmalaya, **0%** (Nol) persen kurang puas dengan pelayanan Balai POM di Tasikmalaya, dan **0%** (Nol) persen tidak puas dengan pelayanan Balai POM di Tasikmalaya. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik Balai POM di Tasikmalaya disajikan pada **Gambar 5**.

Kepuasan Pelanggan



Gambar 5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tasikmalaya Januari-Maret 2024

D. Evaluasi Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tasikmalaya pada Triwulan 1

Berdasarkan data tabel perhitungan IKM per unsur, nilai unsur Prosedur Pelayanan memiliki nilai paling tinggi diantara unsur yang lainnya, yaitu 95,45, sedangkan nilai unsur Persyaratan Pelayanan; Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan; dan Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana memiliki nilai paling rendah di antara unsur yang lainnya, yaitu 93,18. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan perlu dilakukan publikasi standar pelayanan, memberikan panduan selama pengisian survei kepuasan masyarakat, dan optimalisasi fasilitas pelayanan publik di Balai POM di Tasikmalaya.

E. Rencana Aksi Tindak Lanjut Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tasikmalaya pada Triwulan 1

Nilai unsur persyaratan Pelayanan; Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan; dan Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana memiliki nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, sehingga perlu dilakukan rencana aksi tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan ke depannya. Rencana aksi tindak lanjut yang akan dilakukan adalah publikasi standar pelayanan, memberikan panduan selama pengisian survei kepuasan masyarakat, dan optimalisasi fasilitas pelayanan publik di Balai POM di Tasikmalaya.

F. Hasil Penilaian Survei Persepsi Antikorupsi Balai POM di Tasikmalaya pada Triwulan 4

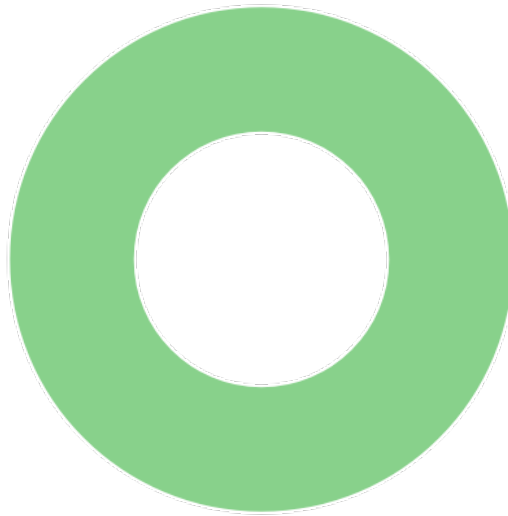
Tabel 2. Perhitungan Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) Per Indikator

No	Indikator	IPAK
1.	Diskriminasi Layanan	95,45
2.	Pelayanan Sesuai dengan Prosedur	94,70
3.	Penerimaan Imbalan	93,94
4.	Pungutan Liar	93,94
5.	Percaloan	93,94
Nilai IPAK		94,39

Berdasarkan data tabel perhitungan IPAK per indikator, nilai indikator Diskriminasi Layanan memiliki nilai paling tinggi di antara indikator yang lainnya, yaitu 95,45, sedangkan nilai indikator Penerimaan Imbalan, Pungutan Liar, dan Percaloan memiliki nilai paling rendah di antara indikator yang lainnya, yaitu 93.94. Nilai IPAK unit pelayanan Balai POM di Tasikmalaya triwulan 1 adalah **94,39** dan termasuk ke dalam kategori **BERSIH DARI KORUPSI**.

Hasil Penilaian Survei Persepsi Antikorupsi menunjukkan bahwa sebesar **100%** (Seratus) persen responden menilai Bersih dari Korupsi, **0%** (Nol) persen responden menilai Cukup Bersih dari Korupsi, **0%** (Nol) persen responden menilai Kurang Bersih dari Korupsi, dan **0%** (Nol) persen responden menilai Tidak Bersih dari Korupsi. Hasil Penilaian Survei Persepsi Antikorupsi terhadap layanan publik Balai POM di Tasikmalaya disajikan pada **Gambar 7**.

Kinerja Unit Pelayanan



● Bersih dari korupsi

**Gambar 7. Hasil Survei Persepsi Antikorupsi Balai POM di Tasikmalaya
Januari- Maret 2024**

G. Rencana Aksi Tindak Lanjut Hasil Penilaian Survei Persepsi Antikorupsi Balai POM di Tasikmalaya pada Triwulan 1

Berdasarkan hasil penilaian survei persepsi antikorupsi Balai POM di Tasikmalaya pada triwulan 4 telah mencapai level **BERSIH DARI KORUPSI**. Sehingga perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala agar tidak terjadi penurunan nilai.

Tasikmalaya, 04 April 2024

Penyusun

Ghiza Fakhriati Syifa, S.Farm., Apt.