

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS LAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PENGGUNA LAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
PERIODE BULAN AGUSTUS 2024**



**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BOGOR
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PENGUNA LAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BOGOR

Berdasarkan PerMenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

PERIODE: BULAN AGUSTUS 2024

Disahkan di Bogor

Pada hari Rabu, 4 September 2024

Plh. Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Bogor,



Nur Hasanah Adnani, S.Si, Apt.
NIP.197801192005012001

Ketua Tim Survei,



Krisna Ayu Setiawati, S.Si.
NIP.198204122005012001

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi	2
C. Tujuan	2
D. Ruang Lingkup	2
E. Survei dan Kuesioner Survei.....	3
BAB II.....	6
METODOLOGI SURVEI	6
A. Kriteria Responden	6
B. Metode Pencacahan	6
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	6
BAB III.....	8
PENGOLAHAN SURVEI.....	8
A. Analisis Hasil Survei.....	8
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	12
BAB IV	15
DATA SURVEI.....	16
A. Data Responden	16
B. Data Dukung Pelaksanaan	18
BAB V	19
PENUTUP.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai amanah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, Badan Pengawas Obat dan Makanan (Badan POM) berkomitmen untuk melakukan Reformasi Birokrasi sebagai upaya penataan terhadap sistem penyelenggaraan organisasi Badan POM yang baik, efektif, dan efisien, sehingga dapat menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional dalam rangka mewujudkan *good governance*, *clean government*, dan menuju Badan POM yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), serta meningkatnya kapasitas kelembagaan dan akuntabilitas kinerja.

Balai Pengawas Obat dan Makanan (Balai POM) di Bogor merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan POM yang melaksanakan tugas teknis operasional di bidang pengawasan Obat dan Makanan. Untuk mendukung Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Balai POM di Bogor sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan POM, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Zona Integritas menuju WBK dan WBBM menitikberatkan pada integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas penyelenggara pelayanan publik diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya di luar tarif resmi yang telah ditetapkan.

Berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, maka telah dilakukan pengukuran melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada Balai POM di Bogor. Hasil SPKP dan SPAK yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Balai POM di Bogor dan integritas Balai POM di Bogor sebagai penyelenggara pelayanan publik.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi

Pelaksanaan SPKP dan SPAK pada Balai POM di Bogor diselenggarakan berdasarkan:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan SPKP dan SPAK adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai POM di Bogor dan integritasnya dalam memberikan pelayanan publik. Adapun sasaran dilakukannya SPKP dan SPAK yaitu:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen anti korupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

D. Ruang Lingkup

SPKP dan SPAK periode bulan Agustus 2024 pada Balai POM di Bogor dilakukan kepada pengguna layanan publik Balai POM di Bogor yang telah menerima pelayanan pada bulan Agustus 2024.

E. Survei dan Kuesioner Survei

Desain kuesioner dalam SPKP dan SPAK dirancang dengan berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tanggal 15 Februari 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

1. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Persepsi Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh 8 (delapan) variabel, yaitu:

- a. Prosedur Pelayanan.
- b. Jangka Waktu Pelayanan.
- c. Respon/Kecepatan Petugas.
- d. Sarana Pengaduan.
- e. Sarana Prasarana Layanan.
- f. Persyaratan Pelayanan.
- g. Informasi Pelayanan.
- h. Tarif/Biaya.

Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1 (satu) s.d 6 (enam), yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaaan antar skala (jarak) bermakna, dan sama.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Prosedur Pelayanan.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/ alur pelayanan?	1 s.d 6
2.	Jangka Waktu Pelayanan.	Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1 s.d 6

No.	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
3.	Respon/ Kecepatan Petugas.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	1 s.d 6
4.	Sarana Pengaduan.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	1 s.d 6
5.	Sarana Prasarana Pelayanan.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	1 s.d 6
6.	Persyaratan Layanan.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	1 s.d 6
7.	Informasi Pelayanan.	Apakah menurut penilaian Saudara, informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	1 s.d 6
8.	Tarif/Biaya.	Apakah menurut penilaian Saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?	1 s.d 6

2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Persepsi Anti Korupsi dipengaruhi oleh 5 (lima) variabel, yaitu:

- Diskriminasi Layanan;
- Pelayanan sesuai dengan Prosedur;
- Penerimaan Imbalan;
- Pungutan Liar; serta
- Percaloan.

Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1 (satu) s.d 6 (enam), yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaaan antar skala (jarak) bermakna, dan sama.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi anti korupsi sebagai berikut:

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Survei Persepsi Anti Korupsi

No.	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Diskriminasi Layanan.	Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi.	1 s.d 6
2.	Pelayanan Sesuai dengan Prosedur.	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan.	1 s.d 6
3.	Penerimaan Imbalan.	Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang.	1 s.d 6
4.	Pungutan Liar.	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli).	1 s.d 6
5.	Percaloan.	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro.	1 s.d 6

- Hasil SPKP dan SPAK dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indek Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dengan skala 4 (empat) menjadi nilai dari komponen hasil “Pelayanan Publik yang Prima”.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Kriteria responden yang mengisi SPKP dan SPAK ditentukan sebagai berikut:

1. Responden merupakan penerima layanan Balai POM di Bogor pada periode bulan Agustus 2024 yang telah menerima layanan sepenuhnya atau 100% (seratus persen).
2. Responden merupakan penerima dari Jenis Layanan Publik Balai POM di Bogor yang terdiri dari:
 - a. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
 - b. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap;
 - c. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
 - d. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
 - e. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB); dan
 - f. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.

B. Metode Pencacahan

Pelaksanaan SPKP dan SPAK dilakukan dengan cara responden mengisi secara mandiri (swacacah) kuesioner di aplikasi SAPA APIP melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMBogor> dan/atau melalui kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan sepenuhnya atau 100% (seratus persen). Kuesioner terdiri atas 8 (delapan) pertanyaan SPKP dan 5 (lima) pertanyaan SPAK.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Metode pengolahan data yang digunakan yaitu metode pengolahan data kuantitatif yang berfokus pada pengumpulan data numerik dan mengeneralisasikannya di seluruh kelompok atau menjelaskan parameter-parameter tertentu. Responden diberikan pilihan opsi dari skala 1 (satu) s.d 6 (enam). Semakin tinggi nilai yang diberikan, menunjukkan semakin baik persepsi masyarakat terhadap kuesioner yang diberikan. Penghitungan menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala atau pengukuran yang

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah peristiwa dan fenomena sosial, berdasarkan dengan kuesioner yang telah diberikan.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan pada bulan Agustus 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 (tiga puluh) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin.	Laki-Laki.	11	36,67
		Perempuan.	19	63,33
2	Pendidikan.	≤ SMA/ sederajat.	22	73,33
		D1/D2/D3.	1	3,33
		S1.	5	16,67
		S2/Profesi/S3.	2	6,67
3	Pekerjaan.	Pegawai BUMN/D.	0	0
		Pegawai Swasta.	3	10,00
		Pelajar/Mahasiswa.	1	3,33
		Peneliti/Dosen.	0	0
		PNS/TNI/Polri.	0	0
		Wiraswasta.	2	6,67
		Lainnya.	24	80,00
4	Usia.	≤ 25 Tahun.	1	3,33
		26 - 30 Tahun.	3	10,00
		31 - 35 tahun.	1	3,33
		36 - 40 Tahun.	1	3,33
		≥ 41 Tahun.	24	80,00

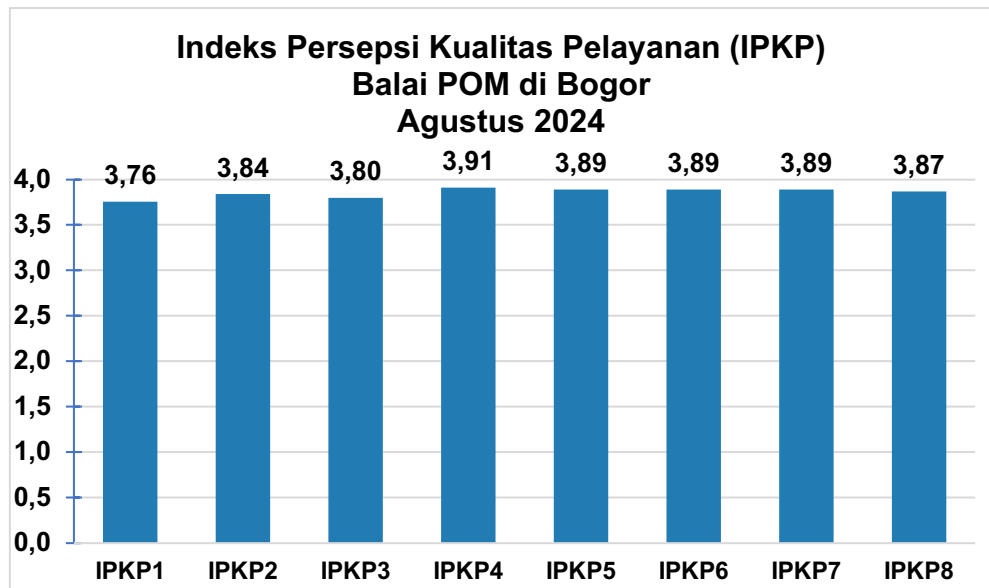
2. Hasil Survei

a. Indeks Persepsi Kualitas Layanan (IPKP)

Pengolahan data SPKP menggunakan aplikasi SAPA APIP dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Pengolahan Data SPKP

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	6	6	6	6	6	6	6	6
2	3	5	4	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	5	5	6	5
4	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	4
8	6	6	6	6	6	6	6	6
9	5	6	6	6	6	6	6	6
10	5	4	3	5	5	4	5	5
11	6	6	6	6	6	6	6	6
12	5	5	5	5	5	4	4	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6
14	5	4	5	6	6	6	6	6
15	3	5	4	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	4	4	6	4	4
25	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6
27	5	6	6	6	6	6	6	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6
30	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Nilai	169	173	171	176	175	175	175	174
Nilai Rata-Rata	5,63	5,77	5,70	5,87	5,83	5,83	5,83	5,80
Nilai PKP	5,78							
Indeks	3,76	3,84	3,8	3,91	3,89	3,89	3,89	3,87
Indeks PKP	3,86							



Gambar 1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Periode Mei 2024

Keterangan tiap unsur:

IPKP1 : Prosedur Pelayanan.

IPKP2 : Jangka Waktu Pelayanan.

IPKP3 : Respon/Kecepatan Petugas.

IPKP4 : Sarana Pengaduan.

IPKP5 : Sarana Prasarana Layanan.

IPKP6 : Persyaratan Pelayanan.

IPKP7 : Informasi Pelayanan.

IPKP8 : Tarif/Biaya.

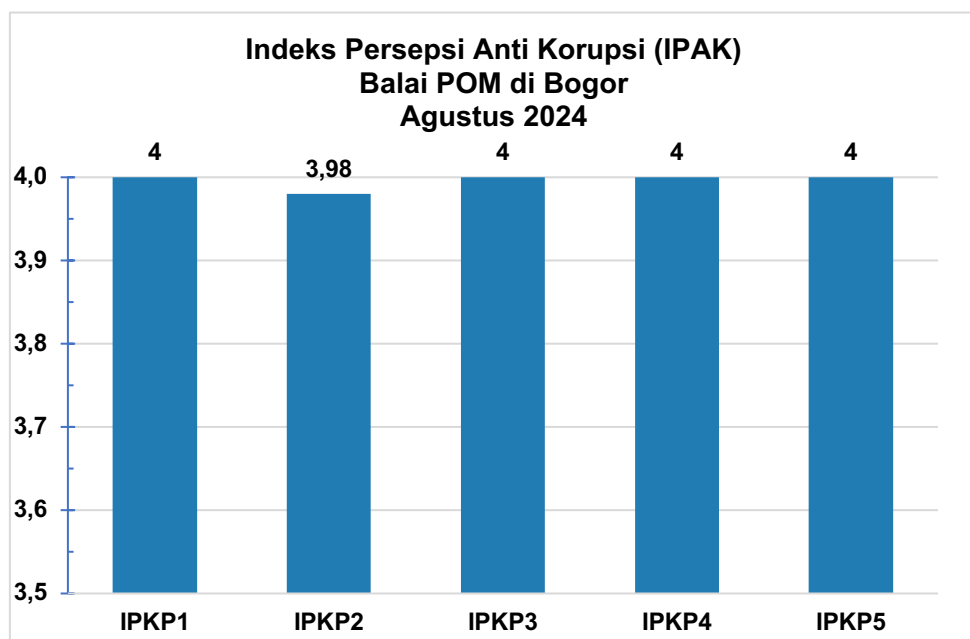
b. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Pengolahan data SPAK menggunakan aplikasi SAPA APIP dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Pengelolaan Data SPAK

Responden	P1	P2	P3	P4	P5
1	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6
10	6	5	6	6	6

Responden	P1	P2	P3	P4	P5
11	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6
27	6	6	6	6	6
28	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6
30	6	6	6	6	6
Jumlah Nilai	180	179	180	180	180
Nilai Rata-Rata	6,00	5,97	6,00	6,00	6,00
Nilai PAK	5,99				
Indeks	4,00	3,98	4,00	4,00	4,00
Indeks PAK	4,00				



Gambar 2. Indeks Persepsi Antikoruksi Periode Agustus 2024

Keterangan tiap unsur:

IPAK1 : Diskriminasi Layanan.

IPAK2 : Pelayanan Sesuai Prosedur.

IPAK3 : Penerimaan Imbalan.

IPAK4 : Pungutan Liar.

IPAK5 : Percaloan.

3. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK bulan Agustus 2024 terhadap 30 (tiga puluh) responden, Indeks PKP (IPKP) sebesar 3,86 (tiga koma delapan enam) dan Indeks PAK (IPAK) sebesar 4,00 (empat koma nol nol).

Unsur IPKP yang dinilai paling tinggi adalah unsur Sarana Pengaduan yaitu sebesar 3,91 (tiga koma sembilan satu), serta unsur terendah adalah unsur Prosedur Pelayanan sebesar 3,76 (tiga koma tujuh enam) dan unsur Respon/Kecepatan Petugas sebesar 3,80 (tiga koma delapan nol).

Sedangkan Unsur IPAK yang dinilai paling tinggi adalah unsur Diskriminasi Layanan, Penerimaan Imbalan, Pungutan Liar, dan Percaloan yaitu sebesar 4,00 (empat koma nol nol), serta terendah adalah unsur Pelayanan Sesuai Prosedur sebesar 3,98 (tiga koma sembilan delapan).

Namun nilai pada masing-masing unsur tersebut masih di atas target yaitu sebesar 3,55 (tiga koma lima lima).

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

1. Rencana Tindak Lanjut

Menindaklanjuti hasil SPKP dan SPAK, maka Balai POM di Bogor akan terus mempertahankan dan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan nilai IPKP dan IPAK yaitu diantaranya melalui:

- a. Sosialisasi secara berkesinambungan dan lebih luas lagi terkait Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bogor, meliputi Prosedur Pelayanan dan Jangka Waktu Pelayanan, baik melalui media sosial maupun media lainnya seperti media luar ruang.
- b. Sosialisasi secara berkesinambungan terkait anti gratifikasi/korupsi yaitu 1 (satu) bulan sekali dapat melalui penyelenggaraan apel rutin

internal maupun forum pertemuan yang diselenggarakan oleh Balai POM di Bogor.

2. Tindak Lanjut hasil SPKP dan SPAK Juli yang Telah Dilakukan

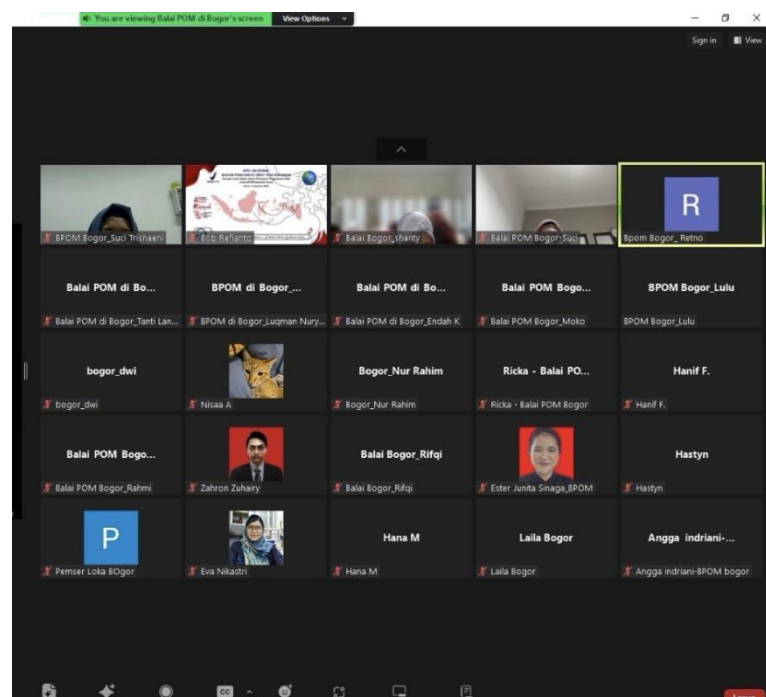
No.	Rencana Tindak Lanjut Juli	Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan
1	Melakukan sosialisasi lebih luas terkait Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bogor yang memuat terkait Prosedur Pelayanan, Jangka Waktu Pelayanan, dan Kualifikasi Petugas pada kegiatan-kegiatan eksternal/lintas sektor, seperti Narsum Pihak Ketiga, dsb.	Telah dilaksanakan sosialisasi terkait Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bogor yang memuat terkait Prosedur Pelayanan, Jangka Waktu Pelayanan, dan Kualifikasi Petugas pada kegiatan: - Pelatihan Higiene Sanitasi Pangan Tempat Pengelolaan Pangan Tertentu/Pelatihan Keamanan Pangan Kegiatan Pembinaan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan bagi Usaha Pengolahan dan Pemasaran Skala Mikro dan Kecil pada hari Kamis tanggal 25 Juli 2024. Kegiatan ini dihadiri oleh Pelaku UMKM di Kabupaten Bogor. - Program Pangan Jajanan Anak Sekolah Aman pada Sekolah Dasar Pelita Atsiri Permai di Kabupaten Bogor. Kegiatan ini dihadiri oleh Kepala Sekolah, Guru, Orangtua, dan Dokter Cilik dari Sekolah Dasar Pelita Atsiri Permai, serta Cimory

No.	Rencana Tindak Lanjut Juli	Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan
		Dairyland Farm Theme Park Puncak selaku penyelenggara kegiatan.
2	Sosialisasi anti gratifikasi akan diselenggarakan secara rutin, yaitu 1 (satu) bulan sekali.	Telah dilaksanakan sosialisasi anti gratifikasi yang diselenggarakan secara rutin, yaitu 1 (satu) bulan sekali.

Data Dukung Tindak Lanjut hasil SPKP dan SPAK Juli 2024



Gambar 3. Sosialisasi terkait Profil dan Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bogor pada Kegiatan Narsum Pihak Ketiga



Gambar 4. Sosialisasi Anti Gratifikasi pada Kegiatan Narsum Pihak Ketiga dan Apel Pagi Balai POM di Bogor

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan pada bulan Agustus 2024, data responden yang telah mengisi kuesioner berjumlah 30 (tiga puluh) orang responden dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 6. Data Responden

No.	Nama	Usia (Tahun)	Jenis Kelamin	Nomor Telepon	Pendidikan	Pekerjaan
1	Yati Mulyati	≥ 41	Perempuan	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
2	Eni Riyanti	31-35	Perempuan	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
3	Neng Yuni Suryaningsih	26-30	Perempuan	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
4	Usep	≥ 41	Laki-laki	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
5	Ali Hamsyah	≥ 41	Laki-laki	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
6	Cucun	≥ 41	Perempuan	081323210937	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
7	Hani	≥ 41	Perempuan	081380820914	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
8	Usman	≥ 41	Laki-laki	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
9	Ardisa Trynanda	≤ 25	Perempuan	087773694313	≤ SMA/ Sederajat	Pelajar/ mahasiswa
10	Grace Stevania Loar	26-30	Perempuan	081296491996	S2/ Profesi/S3	Pegawai Swasta
11	Indah Hasanah	≥ 41	Perempuan	082113169505	S1	Wiraswasta
12	Rudi Sendjaja	≥ 41	Laki-laki	0811179238	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta
13	Satrio	≥ 41	Laki-laki	085846801257	D1/D2/D3	Pegawai Swasta

No.	Nama	Usia (Tahun)	Jenis Kelamin	Nomor Telepon	Pendidikan	Pekerjaan
14	Juhana Surya	≥ 41	Laki-laki	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
15	Susanti	≥ 41	Peremp uan	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
16	Adung	≥ 41	Laki-laki	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
17	Muh. Basri	≥ 41	Laki-laki	081684940 2	S1	Lainnya
18	Endah	≥ 41	Peremp uan	081285721 3655	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
19	Warti	36-40	Peremp uan	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
20	Mulyani	≥ 41	Peremp uan	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
21	Wasih	≥ 41	Peremp uan	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
22	Risda	≥ 41	Peremp uan	081380944 434	S2/ Profesi/S3	Pegawai Swasta
23	Eti	≥ 41	Peremp uan	083876923 696	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
24	Yuni	≥ 41	Peremp uan	081111377 92	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
25	Endah	26-30	Peremp uan	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
26	Andri	≥ 41	Laki-laki	089534887 575	S1	Lainnya
27	Anna	≥ 41	Peremp uan	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
28	Musiam	≥ 41	Laki-laki	-	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya
29	Efrizal	≥ 41	Laki-laki	-	S1	Lainnya
30	Hendra Pribadi	≥ 41	Peremp uan	-	S1	Lainnya

B. Data Dukung Pelaksanaan

Responden melakukan pengisian kuesioner SPKP dan SPAK secara daring melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMBogor>.

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Bogor
Tahun 2024**

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

<= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama

Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Top

Selanjutnya >

Gambar 5. Tautan Survei pada Aplikasi SAPAAPIP

BAB V

PENUTUP

Dalam melaksanakan SPKP dan SPAK selama periode bulan Agustus 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Balai POM di Bogor, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dan persepsi antikorupsi dengan IPKP dan IPAK masing-masing sebesar 3,86 (tiga koma delapan enam) dan 4,00 (empat koma nol nol).
2. Unsur IPKP yang termasuk unsur terendah, yaitu pada unsur Prosedur Pelayanan sebesar 3,76 (tiga koma tujuh enam) dan unsur Respon/Kecepatan Petugas sebesar 3,80 (tiga koma delapan nol).
3. Unsur IPAK yang termasuk unsur terendah, yaitu pada unsur Pelayanan Sesuai Prosedur sebesar 3,98 (tiga koma sembilan delapan).
4. Balai POM di Bogor akan terus berupaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.