

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS LAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PERIODE BULAN JUNI 2024



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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DAN
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI
PENGGUNA LAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BOGOR
Berdasarkan PerMenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

PERIODE: BULAN JUNI 2024

Disahkan di Bogor
Pada Hari Senin, 8 Juli 2024

Kepala Balai POM di Bogor,



Jeffeta Pradeko Putra S.Farm., M.Si
NIP 197103191999031002

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	15
BAB IV	15
DATA SURVEI.....	18
A. Data Responden	18
B. Data Dukung Pelaksanaan	21
BAB V	22
PENUTUP.....	22

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, BPOM berkomitmen untuk melakukan Reformasi Birokrasi (RB) sebagai upaya penataan terhadap sistem penyelenggaraan organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) 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 BPOM yang bersih dan bebas dari KKN, meningkatnya kapasitas kelembagaan dan akuntabilitas kinerja.

Balai Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) di Bogor merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) BPOM yang melaksanakan tugas teknis operasional di bidang pengawasan obat dan makanan. Untuk mendukung Pembangunan Zona Integritas (ZI) 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 BPOM maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. ZI 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 diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

Berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 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) di 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 di Balai POM di Bogor diselenggarakan berdasarkan:

1. Peraturan Menteri PANRB 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 PANRB 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 adalah:

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 antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

D. Ruang Lingkup

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

E. Survei dan Kuesioner Survei

Desain kuesioner dalam SPKP dan SPAK dirancang dengan berpedoman pada Surat Edaran Menteri PANRB 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 delapan variabel, yaitu:

- a. Informasi Layanan;
- b. Persyaratan Layanan;
- c. Prosedur Layanan;
- d. Jangka Waktu Layanan;
- e. Tarif/Biaya;
- f. Sarana Prasarana Layanan;
- g. Profesionalisme Petugas; dan
- h. Layanan Pengaduan.

Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1-6 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.	Persyaratan Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	1 s.d 6
2.	Prosedur Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	1 s.d 6
3.	Jangka Waktu Layanan	Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1 s.d 6

4.	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1 s.d 6
5.	Jangka Waktu Respon Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	1 s.d 6
6.	Tarif/Biaya	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	1 s.d 6
7.	Produk Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1 s.d 6
8.	Profesionalisme Petugas	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	1 s.d 6

2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Persepsi Anti Korupsi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu:

- Diskriminasi Layanan;
- Pelayanan Sesuai Dengan Prosedur;
- Penerimaan Imbalan;
- Pungutan Liar; serta
- Percaloan.

Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1-6, 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

3. Hasil SPKP dan SPAK dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks 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 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi ditentukan sebagai berikut:

1. Responden merupakan penerima layanan Balai POM di Bogor pada periode bulan Juni 2024 yang telah menerima layanan sepenuhnya (100%).
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 disebarkan kepada pengguna layanan yang telah menerima layanan sepenuhnya (100%). 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 s.d. 6. 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 Juni 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 75 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	28	37,33
		Perempuan	47	62,67
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	32	42,67
		D1/D2/D3	5	6,67
		S1	29	38,67
		S2/Profesi/S3	9	12,00
3	Pekerjaan	Pegawai BUMN/D	1	1,33
		Pegawai Swasta	8	10,67
		Pelajar/Mahasiswa	22	29,33
		Peneliti/Dosen	1	1,33
		PNS/TNI/Polri	18	24,00
		Wiraswasta	10	13,33
		Lainnya	15	20,00
4	Usia	≤ 25 Tahun	31	41,33
		26 – 30 Tahun	3	4,00
		31 – 35 tahun	6	8,00
		36 – 40 Tahun	2	2,67
		≥ 41 Tahun	33	44,00

2. Hasil Survei

a. Indeks Persepsi Kualitas Layanan (IPKP)

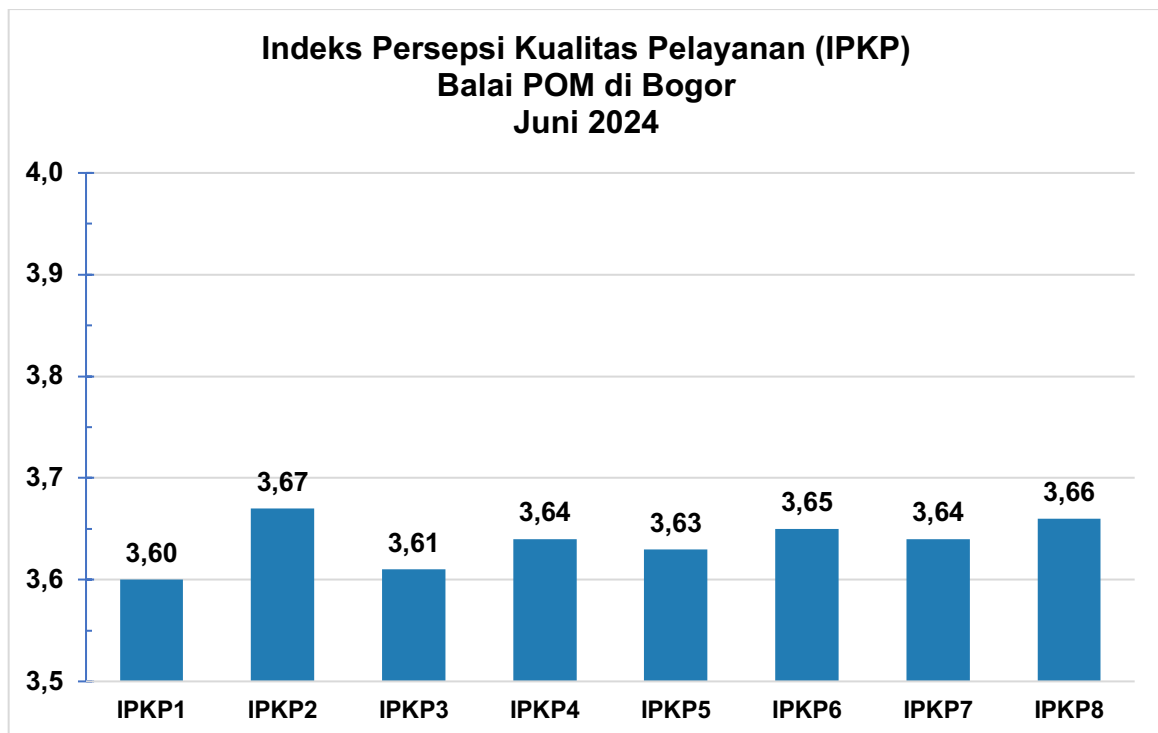
Pengolahan data SPKP menggunakan aplikasi SAPA APIP dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Pengolahan Data SPKP

Responden	IPP 1	IPP 2	IPP 3	IPP 4	IPP 5	IPP 6	IPP 7	IPP 8
1	4	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	4	4	4	4
3	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	5	5	4	6	5	6
6	5	6	6	6	6	4	4	6
7	5	5	5	6	6	6	6	6
8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	6	4	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6
11	4	4	4	4	4	5	4	4
12	6	4	6	6	6	6	6	6
13	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	6	5	5	5	5	5	5
15	6	6	6	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	4	5	4	4	4	4	4	4
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	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	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
31	5	5	4	5	4	5	5	5
32	6	6	6	6	6	6	6	6
33	6	5	5	5	6	5	6	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5
35	6	6	5	6	6	6	6	6
36	4	6	6	6	6	6	6	6

37	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5
39	6	6	5	5	5	5	5	5
40	6	6	6	6	6	6	5	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6
42	6	6	6	6	6	6	6	6
43	6	6	6	6	6	6	6	6
44	6	6	6	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	6	6	6	6
46	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	6	6	6	6
50	6	6	6	6	6	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	5	5	5	6	6	6	5
53	6	6	6	6	6	6	6	6
54	6	6	6	6	6	6	6	6
55	5	6	6	6	6	6	6	6
56	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	6	5	5	5	5	5
60	4	4	4	5	4	5	4	5
61	4	5	5	5	4	4	4	6
62	4	6	5	5	4	4	5	6
63	4	5	5	5	5	6	5	4
64	6	6	6	5	6	6	6	6
65	5	6	4	5	5	5	5	4
66	4	4	4	5	5	5	5	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	5	4	4	4	4	5	4
69	6	6	6	6	6	6	6	6
70	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5
73	6	6	5	5	5	5	5	6
74	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4

Jumlah Nilai	405	413	406	410	408	411	409	412
Nilai Rata-Rata	5,40	5,51	5,41	5,47	5,44	5,48	5,45	5,49
Nilai PKP	5,46							
Indeks	3,60	3,67	3,61	3,64	3,63	3,65	3,64	3,66
Indeks PKP	3,64							



Gambar 1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Periode Juni 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)

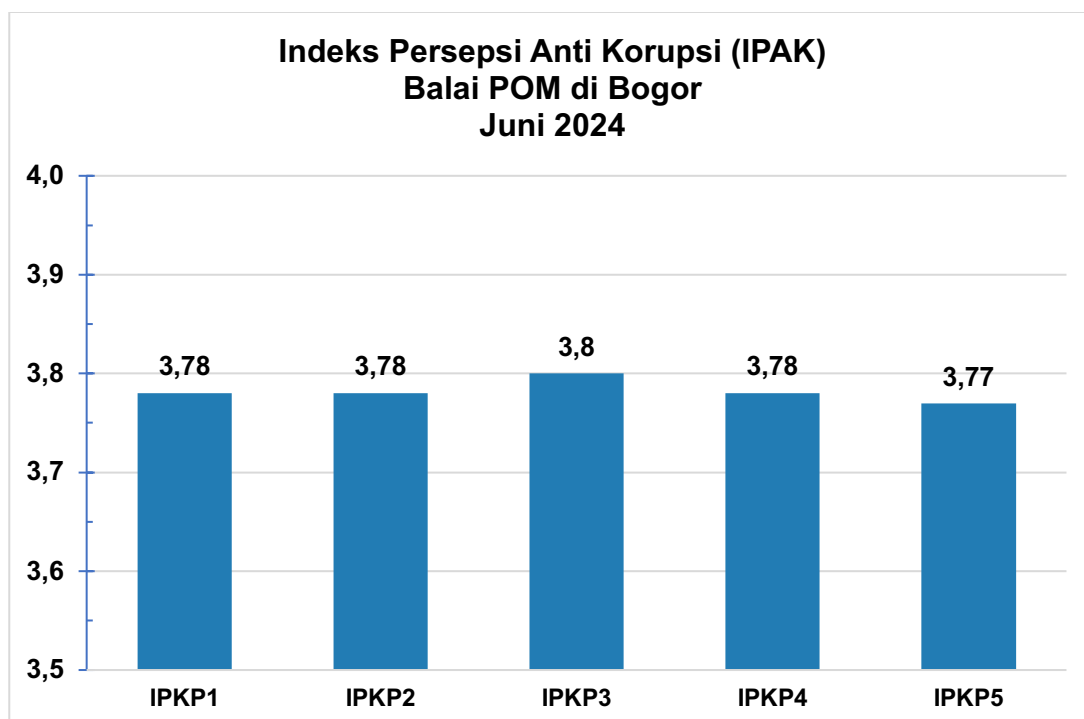
Pengolahan data SPAK menggunakan aplikasi SAPA APIP dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Pengelolaan Data SPAK

Responden	IPAK 1	IPAK 2	IPAK 3	IPAK 4	IPAK 5
1	6	6	6	6	6
2	5	5	5	5	6
3	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	5
6	4	6	6	5	6
7	6	6	6	6	6
8	5	4	4	4	4
9	6	6	6	6	4
10	4	5	6	5	5
11	4	4	4	4	4
12	6	6	6	6	6
13	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5
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	5	5	5	5	5
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
31	5	4	5	6	6

32	6	6	6	6	6
33	6	6	6	6	6
34	5	5	5	5	5
35	5	5	5	6	6
36	6	6	6	6	6
37	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5
39	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6
42	6	6	6	6	6
43	6	6	6	6	6
44	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	6
46	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	6
50	6	6	6	6	6
51	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	6
53	6	6	6	6	6
54	6	6	6	6	6
55	6	6	6	6	6
56	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5
58	6	6	6	6	6
59	6	5	5	5	5
60	6	6	6	6	6
61	6	6	6	6	5
62	6	6	6	6	5
63	6	6	6	6	6
64	6	6	6	6	6
65	6	6	6	5	6
66	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4
68	6	6	6	5	6
69	6	6	6	6	6

70	5	5	5	5	5
71	6	6	6	6	6
72	5	5	5	5	5
73	6	6	6	6	6
74	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5
Jumlah Nilai	425	425	427	425	424
Nilai Rata-Rata	5,67	5,67	5,69	5,67	5,65
Nilai PAK	5,67				
Indeks	3,78	3,78	3,80	3,78	3,77
Indeks PAK	3,78				



Gambar 2. Indeks Persepsi Antikorupsi Periode Juni 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 Juni 2024 terhadap 75 responden, Indeks PKP (IPKP) sebesar (3,64) dan Indeks PAK (IPAK) sebesar (3,78).

Unsur IPKP yang dinilai paling tinggi adalah unsur Jangka Waktu Pelayanan (3,67), serta unsur terendah adalah unsur Prosedur Pelayanan (3,60).

Sedangkan Unsur IPAK yang dinilai paling tinggi adalah unsur Penerimaan Imbalan (3,80), serta terendah adalah Percaloan (3,77).

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

1. Rencana Tindak Lanjut

Menindaklanjuti hasil SPKP dan SPAK, maka akan dilakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan nilai IPKP dan IPAK di antaranya :

- a. Melaksanakan Forum Konsultasi Publik.
- b. Sosialisasi anti gratifikasi yang diselenggarakan secara rutin, yaitu 1 (satu) bulan sekali

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

No.	Rencana Tindak Lanjut Mei	Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan
1	Mensosialisasikan jangka waktu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di Balai POM di Bogor	Telah dilakukan sosialisasi jangka waktu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di Balai POM di Bogor melalui media sosial (Instagram).
2	Meningkatkan sarana prasarana pelayanan publik Balai POM di Bogor, baik kantor maupun Mal Pelayanan Publik (MPP)	Telah meningkatkan sarana prasarana pelayanan publik Balai POM di Bogor, baik kantor maupun Mal Pelayanan Publik (MPP), di antaranya pengadaan handphone untuk layanan informasi.
3	Sosialisasi anti gratifikasi akan diselenggarakan secara rutin, yaitu 1 (satu) bulan sekali	Telah dilaksanakan Sosialisasi anti gratifikasi akan diselenggarakan secara rutin, yaitu 1 (satu) bulan sekali.

Data Dukung Tindak Lanjut Hasil SPKP dan SPAK Mei



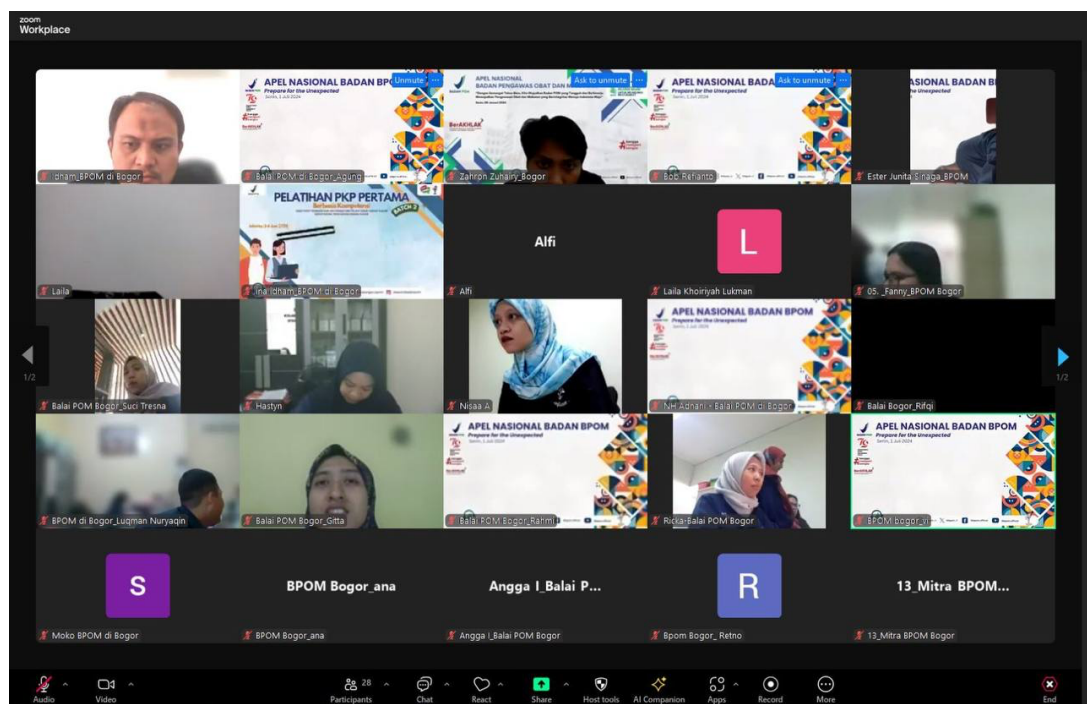
Link :

https://www.instagram.com/s/aGlnaGxpZ2h0OjE4MDM4MjQwOTIzODIxOTQ5?story_media_id=3387904741243037488&igsh=MXdhZDJkcW5vMDIwZAA==

Gambar 3. Infografis Jangka Waktu Layanan



Gambar 4. Pengadaan Handphone untuk Layanan Informasi



Gambar 5. Sosialisasi Anti Gratifikasi

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan pada bulan Juni 2024, data responden yang telah mengisi kuesioner berjumlah 75 responden dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 6. Data Responden

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan
1	Subagyo Hadi	50	Laki-laki	085219422655	S1	Pegawai swasta
2	Endang Pujiastuti	57	Perempuan	08124044998	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
3	Nindha Chairanisyah Dalimunthe	17	Perempuan	088298262467	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
4	Keyla Azizah	16	Perempuan	085888637797	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
5	Morpheus Zein Irawan	17	Laki-laki	081139001106	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
6	Nouval Asyura Rifaldi	17	Laki-laki	085891072276	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
7	Raihan	16	Laki-laki	085716251734	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
8	Tya Novianti	17	Perempuan	0895419035878	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
9	Ahmad Arifin Maulidan	18	Laki-laki	0895321786180	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
10	Adzkia Zahra Fadhilla	17	Perempuan	089509732735	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
11	Rizkie Muhammad Yusuf	17	Laki-laki	085775047517	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
12	Putri Alzahra Aprilianti	17	Perempuan	089630179377	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
13	Ragil Tidar Styawan	17	Laki-laki	085780471398	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
14	M Giza Reifan	16	Laki-laki	089526600444	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa

15	Bunga Ayu	17	Perempuan	089601844673	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
16	Siska Claudia	17	Perempuan	0895415669352	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
17	Nanang Suwondo	42	Laki-laki	087809999988	S2/Profesi/S3	Wiraswasta
18	Putra Bayu	34	Laki-laki	087873253909	S1	Pegawai swasta
19	Alia Helianti	46	Perempuan	08567878432	S1	Wiraswasta
20	Seli Restia	32	Perempuan	0895404185577	S1	Pegawai swasta
21	Ujang Lukman	47	Laki-laki	081510214199	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
22	Berry El Hamdi	23	Laki-laki	087771693750	S1	Lainnya
23	Kusnandar	46	Laki-laki	0817105007	S2/Profesi/S3	Lainnya
24	Yuri Risnawati	46	Perempuan	081585777784	S1	PNS/TNI/Polri
25	Shufi Ramdhani	22	Laki-laki	082321899497	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
26	Santyyawaty	45	Perempuan	082110076767	D1/D2/D3	Wiraswasta
27	Eneng Sundari Nurfatimah	29	Perempuan	085811435348	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
28	Liawati	41	Perempuan	089624933775	≤ SMA/Sederajat	Lainnya
29	Haerani	34	Perempuan	081517520657	≤ SMA/Sederajat	Lainnya
30	Yuliana	47	Perempuan	08159454710	D1/D2/D3	Lainnya
31	Virgiawan Aprianto	23	Laki-laki	085882917040	D1/D2/D3	Pelajar /mahasiswa
32	Syahrul Fathurrahman	22	Laki-laki	081222177325	S1	Wiraswasta
33	Danti herfianti	47	Perempuan	085718500224	≤ SMA/Sederajat	Lainnya
34	Agung Syauqi Robby	20	Laki-laki	081584899469	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
35	Yuyun Yuniarsih	52	Perempuan	085715412272	≤ SMA/Sederajat	Lainnya
36	Raden Agus Rahman Ardjasmita	67	Laki-laki	085218555595	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
37	Nenah Yusnaenah	52	Perempuan	087847486852	≤ SMA/Sederajat	Lainnya
38	Adsih	45	Perempuan	085776224602	≤ SMA/Sederajat	Lainnya
39	Karina Oktavia	25	Perempuan	08978499533	S1	PNS/TNI/Polri

40	Yuniati Kartika Sari	57	Perempuan	0818979019	S1	PNS/TNI/Polri
41	Sarah Siti Hanifah	24	Perempuan	0895360707196	S1	PNS/TNI/Polri
42	Rini Agustini	53	Perempuan	081319281220	S1	Lainnya
43	Indriani Nurwitayanti	49	Perempuan	087853050700	S1	PNS/TNI/Polri
44	Retno Susilowati	58	Perempuan	082111687153	S1	PNS/TNI/Polri
45	Devi Sylviana Sari	53	Perempuan	083146288880	S1	Lainnya
46	Sigit Maulana	34	Laki-laki	085881003767	S1	PNS/TNI/Polri
47	Indri Agustia	43	Perempuan	081288206034	S1	Wiraswasta
48	Sukmawati	50	Perempuan	081280039185	S1	PNS/TNI/Polri
49	A Setia Wardana	50	Laki-laki	083116655920	S1	Wiraswasta
50	Siti Sadih	58	Perempuan	08128569604	S1	PNS/TNI/Polri
51	Uji Kurnia	59	Perempuan	081288865429	S1	PNS/TNI/Polri
52	Butet kristiawati	49	Perempuan	085883620151	≤ SMA/Sederajat	Lainnya
53	Wiwik Dwi Ismiyati. M.Pd	59	Perempuan	081317046699	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
54	Siti Supiah	54	Perempuan	082123747857	≤ SMA/Sederajat	Lainnya
55	Dewi Firda yanti	40	Perempuan	089503208894	D1/D2/D3	Wiraswasta
56	Eka Yuliarni	35	Perempuan	085922068549	S1	PNS/TNI/Polri
57	Ayuningtyas Nuryanto	35	Perempuan	089618414279	S1	PNS/TNI/Polri
58	Rosita Rica Mayasari, MPar	39	Perempuan	081281061346	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
59	Idah Hamidah	46	Perempuan	0895326383695	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri
60	Revan Abdul Dzaki	16	Laki-laki	085888834353	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
61	Satrio Bintang Aththariq	14	Laki-laki	089514453955	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
62	Syahir Muflih Sagalana	14	Laki-laki	089524834231	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
63	Manahan	47	Laki-laki	082125805105	D1/D2/D3	Wiraswasta
64	Eko Saputra	37	Laki-laki	081280001453	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen
65	Arsyi Chairyi	21	Perempuan	089654865082	S1	Pelajar /mahasiswa

66	Erlia Aprelda Rustandi	23	Perempuan	085889181325	S1	Lainnya
67	Hilmad Dini	42	Laki-laki	081586645911	S1	Pegawai BUMN/D
68	Khadijah Nur Wafirah	17	Perempuan	08118747102	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
69	Adelia Safira	25	Perempuan	083870939140	S1	Lainnya
70	Sella Amalia	17	Perempuan	089514499400	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
71	Sayyidati Ummu Aisyah	15	Perempuan	089636293085	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
72	Kukuh Prasetyo	25	Laki-laki	081386925906	S1	Pegawai swasta
73	Zaenah Yazid Ali Baraba	28	Perempuan	085719449267	S1	Pegawai swasta
74	Winda Trisnejayanti	28	Perempuan	081521725199	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta
75	Ainul Yakin	47	Laki-laki	081382541766	S1	Pegawai swasta

B. Data Dukung Pelaksanaan

Responden melakukan pengisian kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (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

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Top
Selanjutnya >

Gambar 5. Tautan Survei pada Aplikasi SAPAAPIP

BAB V

PENUTUP

Dalam melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) selama periode bulan Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Bogor, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dan persepsi antikorupsi dengan IPKP dan IPAK masing-masing sebesar (3,64) dan (3,78).
2. Unsur IPKP yang termasuk unsur terendah, yaitu unsur Prosedur Pelayanan (3,60).
3. Unsur IPAK yang termasuk unsur terendah, yaitu Percaloan (3,77).