

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS LAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PERIODE BULAN MEI 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
PENGUNA LAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BOGOR
Berdasarkan PerMenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

PERIODE: BULAN MEI 2024

Disahkan di Bogor
Pada Hari Senin, 3 Juni 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	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	ii
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	13
BAB IV	15
DATA SURVEI.....	15
A. Data Responden	15
B. Data Dukung Pelaksanaan	16
BAB V	18
PENUTUP.....	18

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 Mei 2024 pada Balai POM di Bogor dilakukan kepada pengguna layanan publik Balai POM di Bogor yang telah menerima pelayanan pada bulan Mei 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.	Persyaratan 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:

- a. Diskriminasi Layanan;
- b. Pelayanan Sesuai Dengan Prosedur;
- c. Penerimaan Imbalan;
- d. Pungutan Liar; serta
- e. 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 Mei 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 Mei 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	13	43,33
		Perempuan	17	56,67
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	7	23,33
		D1/D2/D3	4	13,33
		S1	9	30
		S2/Profesi/S3	10	33,33
3	Pekerjaan	Pegawai BUMN/D	2	6,67
		Pegawai Swasta	6	20
		Pelajar/Mahasiswa	4	13,33
		Peneliti/Dosen	0	0
		PNS/TNI/Polri	6	20
		Wiraswasta	5	16,67
		Lainnya	7	23,33
4	Usia	≤ 25 Tahun	8	26,67
		26 – 30 Tahun	5	16,67
		31 – 35 tahun	3	10
		36 – 40 Tahun	1	3,33
		≥ 41 Tahun	13	43,33

2. Hasil Survei

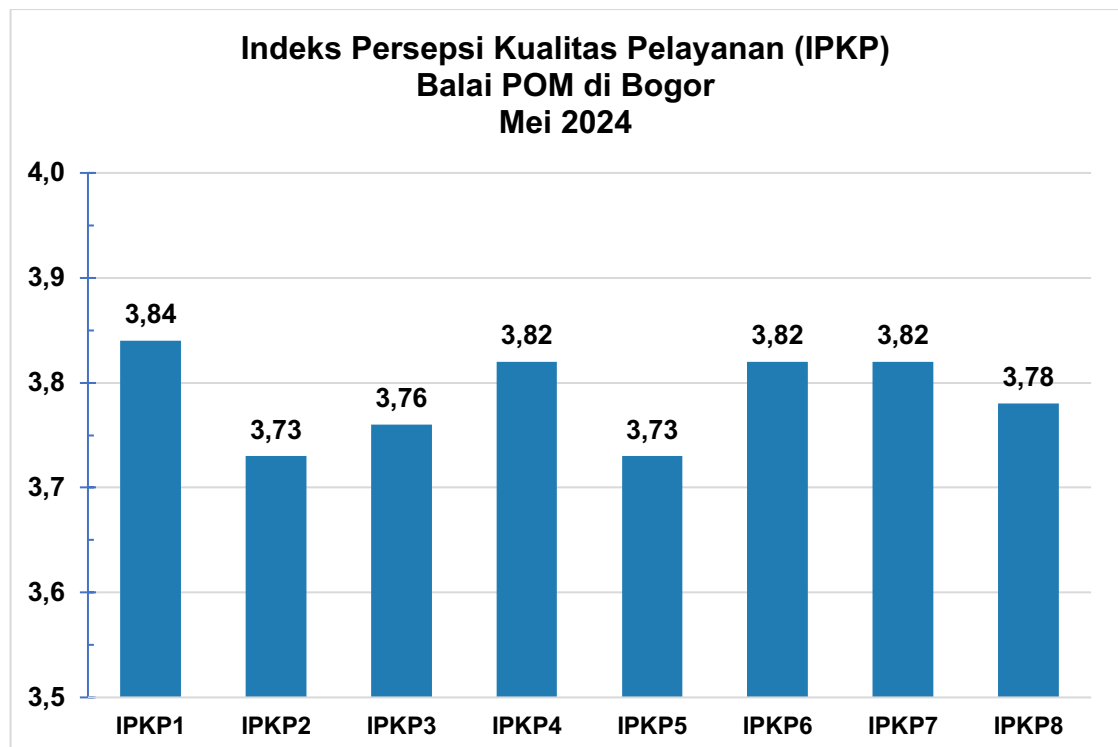
a. Indeks Persepsi Kualitas Layanan (IPKP)

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

Tabel 4. Pengolahan Data SPKP

Responden	IPKP1	IPKP2	IPKP3	IPKP4	IPKP5	IPKP6	IPKP7	IPKP8
1	6	6	6	5	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	4	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	5
7	6	6	6	6	5	6	6	6
8	6	6	5	6	5	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6
10	5	2	2	5	4	4	5	4
11	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5
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	5	5	5	5	5	5	5	5
25	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	6	6	6	4	6	6	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6
29	5	5	5	5	6	6	5	5
30	6	6	6	6	6	6	6	6

Jumlah Nilai	173	168	169	172	168	172	172	170
Nilai Rata-Rata	5,77	5,60	5,63	5,73	5,60	5,73	3,73	5,67
Nilai PKP	5,68							
Indeks	3,84	3,73	3,76	3,82	3,73	3,82	3,82	3,78
Indeks PKP	3,79							



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 Prasana
- IPKP6 : Persyaratan Pelayanan
- IPKP7 : Informasi Pelayanan
- IPKP8 : Tarif/Biaya

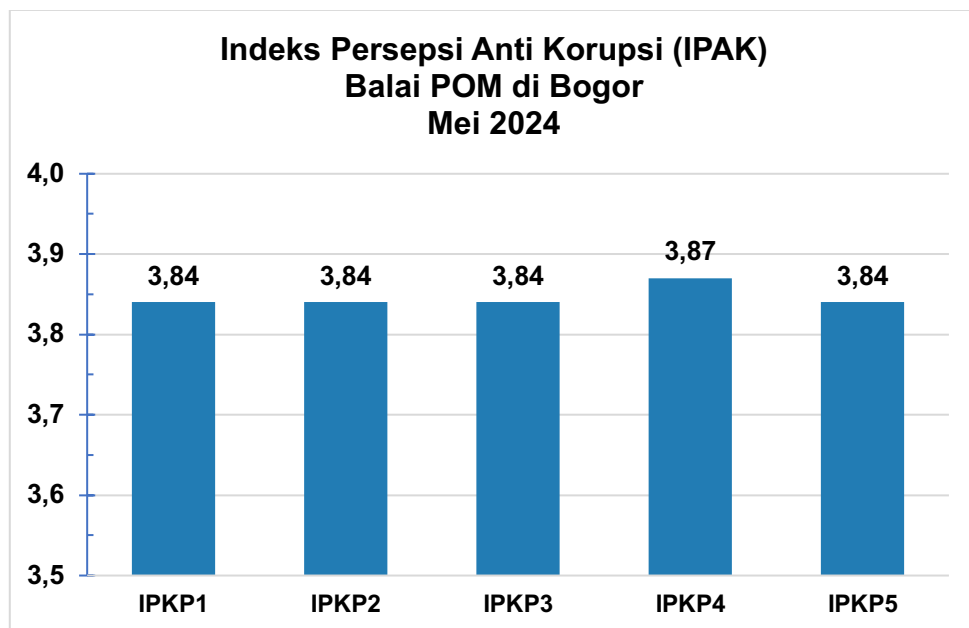
b. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Tabel 5. Pengelolaan Data SPAK

Responden	IPAK1	IPAK2	IPAK3	IPAK4	IPAK5
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	5	5	5	5	5
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	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5
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	5	5	5	5	5
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	5	5	5	6	5
30	6	6	6	6	6
Jumlah Nilai	173	173	173	174	173
Nilai Rata-Rata	5,77	5,77	5,77	5,80	5,77
Nilai PAK	5,77				
Indeks	3,84	3,84	3,84	3,87	3,84
Indeks PAK	3,85				



Gambar 2. Indeks Persepsi Antikorupsi Periode Mei 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 Mei 2024 terhadap 30 responden, Indeks PKP (IPKP) sebesar 3,79 dan Indeks PAK (IPAK) sebesar 3,85.

Unsur IPKP yang dinilai paling tinggi adalah unsur Prosedur Pelayanan (3,84), serta unsur terendah adalah unsur Jangka Waktu Pelayanan dan unsur Sarana Prasarana (3,73).

Sedangkan Unsur IPAK yang dinilai paling tinggi adalah unsur Pungutan Liar (3,87), serta unsur lainnya adalah (3,84).

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. Mensosialisasikan jangka waktu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di Balai POM di Bogor
- b. Meningkatkan sarana prasarana pelayanan publik Balai POM di Bogor, baik kantor maupun Mal Pelayanan Publik (MPP)
- c. Sosialisasi anti gratifikasi akan diselenggarakan secara rutin, yaitu 1 (satu) bulan sekali

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

No.	Rencana Tindak Lanjut April	Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan
1	Mencetak banner terkait prosedur pelayanan	Telah mencetak banner terkait prosedur pelayanan.
2	Mensosialisasikan timeline kerja layanan informasi dan pengaduan kepada masyarakat melalui media sosial	Telah mensosialisasikan timeline kerja layanan informasi dan pengaduan kepada masyarakat melalui media sosial.
3	Sosialisasi anti gratifikasi akan diselenggarakan secara rutin, yaitu 1 (satu) bulan sekali	Telah mensosialisasikan anti gratifikasi secara rutin, yaitu 1 (satu) bulan sekali.

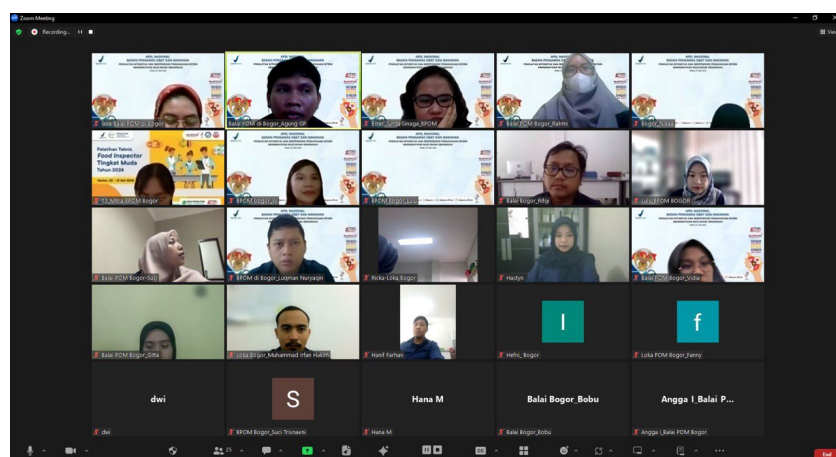
3. Data Dukung Tindak Lanjut hasil SPKP dan SPAK April



Gambar 3. Banner terkait Prosedur Pelayanan



Gambar 4. Sosialisasi Timeline Kerja Layanan Informasi dan Pengaduan Kepada Masyarakat melalui Media Sosial



Gambar 5. Sosialisasi Anti Gratifikasi

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan pada bulan Mei 2024, data responden yang telah mengisi kuesioner berjumlah 30 responden dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 6. Data Responden

No.	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan
1	Muhammad Arief	39	Laki-laki	087720747919	D1/D2/D3	Wiraswasta
2	Reza Darwis Ardinata	32	Laki-laki	081328888539	D4/S1	PNS/TNI/Polri
3	Mohamad Iqbal Ramadhan	31	Laki-laki	089688688928	D4/S1	PNS/TNI/Polri
4	Sinta Delia Sari	21	Perempuan	083116817820	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
5	Putri Sekar Asih	27	Perempuan	082246349180	D4/S1	Pegawai Swasta
6	Sulyana	46	Laki-laki	081298436958	D1/D2/D3	Lainnya
7	Siti Maryam	47	Perempuan	081380345672	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta
8	Naufal Rasyid Ardiansyah	23	Laki-laki	085719709996	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta
9	Muhammad Husain	27	Laki-laki	085959665044	D4/S1	Pegawai Swasta
10	Heri Mustofa	60	Laki-laki	08128156300	S2/Profesi/S3	Wiraswasta
11	Wiedya Harda	41	Perempuan	08121991022	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta
12	Muhammad Aidil Fitrah Barham	25	Laki-laki	081314660958	D4/S1	PNS/TNI/Polri
13	Adi Mandala	50	Laki-laki	08111197976	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D
14	Lili Deswita	48	Perempuan	081217815267	D1/D2/D3	Lainnya
15	Vanessa Amarta	23	Perempuan	081293566559	D4/S1	Pelajar /mahasiswa

16	Muhammad Luki	27	Laki-laki	081219715109	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri
17	Rina Kristiana	45	Perempuan	08128120178	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D
18	Dinny Anggraini	44	Perempuan	08129502108	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
19	Munir	50	Laki-laki	081310481410	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
20	Yus	48	Perempuan	081213000090	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
21	Sumiyati	47	Perempuan	083891079677	≤ SMA/Sederajat	Lainnya
22	Sarah	25	Perempuan	081298724724	D4/S1	Wiraswasta
23	Posta	50	Perempuan	085280753326	≤ SMA/Sederajat	Lainnya
24	Tedy Sumarsono, S.Sos.,M.Si	49	Laki-laki	085925124000	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
25	Faris Zain	24	Laki-laki	081212971089	D4/S1	Lainnya
26	Fathunah Nur Rochmah	30	Perempuan	087887967896	S2/Profesi/S3	Lainnya
27	Muhammad Syamsul Fu'ad	29	Laki-laki	085777769635	S2/Profesi/S3	Lainnya
28	Fazrin Reihannatasya Rosyidta	14	Laki-laki	087784677770	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
29	Wiwit Fitriani	32	Perempuan	081314394889	D4/S1	Pegawai Swasta
30	Nawa Nayaly	17	Perempuan	089531406806	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa

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 6. Tautan Survei pada Aplikasi SAPAAPIP

BAB V

PENUTUP

Dalam melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) selama periode bulan Mei 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 (3,79) dan (3,85).
2. Unsur IPKP yang termasuk unsur terendah, yaitu unsur Jangka Waktu Pelayanan dan unsur Sarana Prasana (3,73).
3. Unsur IPAK yang termasuk unsur terendah, yaitu unsur Diskriminasi Layanan, Pelayanan Sesuai Prosedur, Penerimaan Imbalan, dan Percaloan (3,84).