

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



BADAN POM

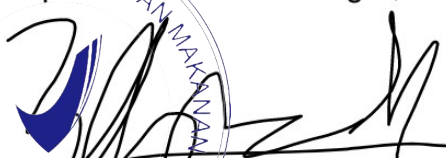
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BOGOR
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2024

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 MARET 2024

Disahkan di Bogor
Pada Hari Kamis, 4 April 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. 1	
B. 2	
C. 2	
D. 2	
E. 3	
BAB II.....	6
METODOLOGI SURVEI	6
A. 6	
B. 6	
C. 6	
BAB III.....	8
PENGOLAHAN SURVEI.....	8
A. 8	
B. 12	
BAB IV.....	16
DATA SURVEI.....	16
A. 16	
B. 17	
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 Maret 2024 pada Balai POM di Bogor dilakukan kepada pengguna layanan publik Balai POM di Bogor yang telah menerima pelayanan pada bulan Maret 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:

- 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 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 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi ditentukan sebagai berikut:

1. Responden merupakan penerima layanan Balai POM di Bogor pada periode bulan Maret 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 Maret 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 17 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	5	29,41
		Perempuan	12	70,59
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	8	47,06
		D1/D2/D3	1	5,88
		S1	5	29,41
		S2/Profesi/S3	3	17,65
3	Pekerjaan	Pegawai BUMN/D	0	0,00
		Pegawai Swasta	7	41,18
		Pelajar/Mahasiswa	5	29,41
		Peneliti/Dosen	0	0,00
		PNS/TNI/Polri	1	5,88
		Wiraswasta	1	5,88
		Lainnya	3	17,65
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	29,41
		26 – 30 Tahun	5	29,41
		31 – 35 tahun	0	0,00
		36 – 40 Tahun	2	11,76
		≥ 41 Tahun	5	29,41

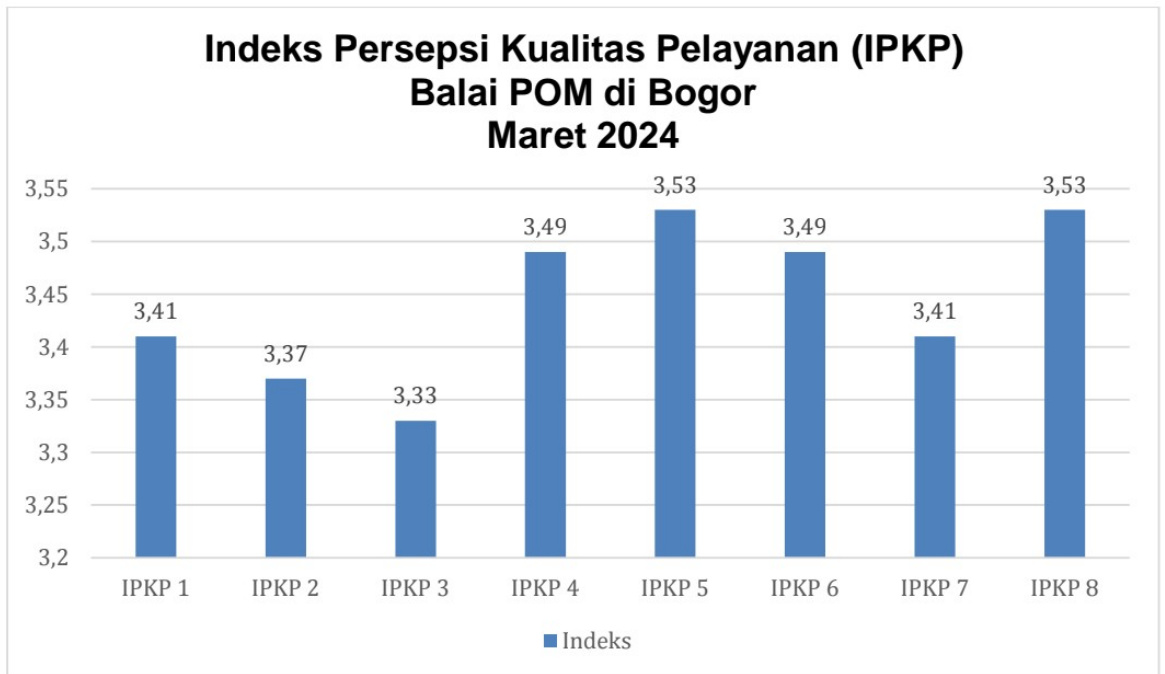
2. Hasil Survei

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	5	4	6	6	6	6	4	6
2	4	3	3	3	4	4	3	5
3	6	6	6	6	6	6	6	6
4	5	5	6	4	5	5	4	5
5	4	4	3	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	6	6	6	6	6	6	6	5
9	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	5	6	6	6	6	6	6
11	6	6	5	6	6	6	6	6
12	5	6	4	6	5	5	6	5
13	6	5	4	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	6	5	5
15	4	6	6	6	6	4	6	6
16	4	4	4	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5
Jumlah Nilai	87	86	85	89	90	89	87	90
Nilai Rata- Rata	5,12	5,06	5,00	5,24	5,30	5,20	5,12	5,29
Nilai PKP	5,17							
Indeks	3,41	3,37	3,33	3,49	3,53	3,49	3,41	3,53
Indeks PKP	3,45							



Gambar 1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Periode Maret 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

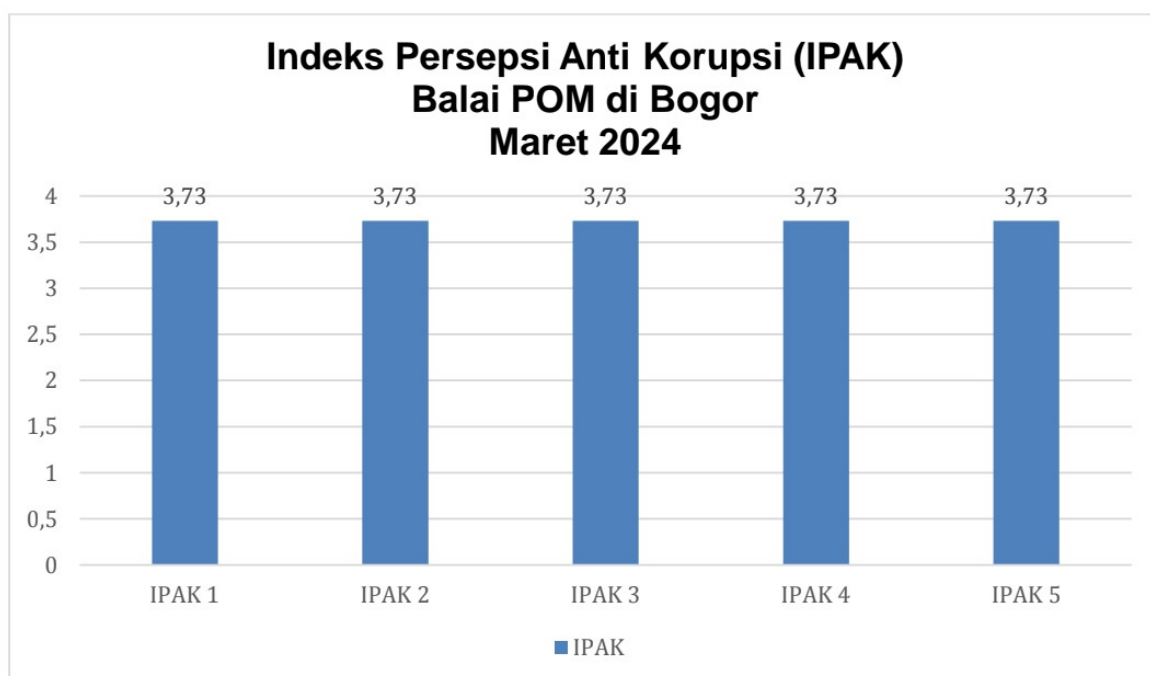
b. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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	5	5	5	5	5
3	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6

5	4	4	4	4	4
6	6	6	6	6	6
7	5	5	5	5	5
8	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6
14	5	5	5	5	5
15	6	6	6	6	6
16	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5
Jumlah Nilai	95	95	95	95	95
Nilai Rata-Rata	5,59	5,59	5,59	5,59	5,59
Nilai PAK	3,59				
Indeks	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73
Indeks PAK	3,73				



Gambar 2. Indeks Persepsi Antikorupsi Periode Maret 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 Maret 2024 terhadap 17 responden, Indeks PKP (IPKP) sebesar 3,45 dan Indeks PAK (IPAK) sebesar 3,73. Unsur IPKP yang dinilai paling tinggi adalah unsur Jangka Waktu Respon Layanan dan Profesionalisme Petugas (3,53), serta terendah adalah unsur Jangka Waktu Layanan (3,33) dan unsur Kemudahan Prosedur/Alur pelayanan (3,37). Sedangkan Unsur IPAK, seluruh unsur memiliki nilai yang sama (3,73).

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. Meningkatkan waktu/kesempatan pelayanan, baik luring maupun daring.
- b. Membuat infografis terkait Tata Cara Prosedur/Alur Pelayanan.

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

No.	Rencana Tindak Lanjut Februari	Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan
1	Penandatanganan Pakta Integritas dan surat pernyataan potensi Benturan Kepentingan bagi seluruh pegawai Balai POM di Bogor	Telah dillakukan penandatanganan Pakta Integritas dan surat pernyataan potensi Benturan Kepentingan bagi seluruh pegawai Balai POM di Bogor.
2	Sosialisasi/internalisasi terkait gratifikasi, benturan	Telah dillakukan sosialisasi/internalisasi terkait

	kepentingan, dan Whistle Blowing System kepada seluruh pegawai Balai POM di Bogor.	gratifikasi, benturan kepentingan, dan Whistle Blowing System kepada seluruh pegawai Balai POM di Bogor.
3	Setiap Surat Tugas Balai POM di Bogor mencantumkan "Petugas tidak diperkenankan menerima gratifikasi dalam bentuk apapun".	Surat Tugas Balai POM di Bogor telah mencantumkan "Petugas tidak diperkenankan menerima gratifikasi dalam bentuk apapun".

Data Dukung Tindak Lanjut hasil SPKP dan SPAK Februari

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Suci Tresnasari, S.K.M.

NIP : 19951214 201903 2 003

Jabatan : PFM Ahli Pertama/Pokja Manajemen SDM/Pokja Akuntabilitas/
Pokja Layanan Publik

Pangkat/Golongan : Penata Muda Tk. I / III b

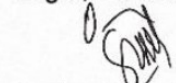
Unit Kerja : Balai POM di Bogor

Menyatakan bahwa **saya berkomitmen:**

1. **Mencegah dan menghindari terjadinya** Benturan Kepentingan dalam pelaksanaan tugas.
2. Melaporkan kepada Kepala Unit dan Inspektorat Utama jika selama masa jabatan terdapat perubahan situasi yang menyebabkan terjadinya Benturan Kepentingan.
3. Menjalankan rekomendasi dari Inspektorat Utama atau Pejabat yang Berwenang dalam hal terjadinya Benturan Kepentingan

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bogor, 28 Maret 2024



Suci Tresnasari, S.K.M.
NIP. 19951214 201903 2 003

Gambar 3. Surat Komitmen terkait Mencegah dan Menghindari terjadinya Benturan Kepentingan

SURAT PERNYATAAN POTENSI BENTURAN KEPENTINGAN

Yth.

1. Kepala Balai POM di Bogor
2. Inspektur Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan

Di Tempat

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Suci Tresnasari, S.K.M.
NIP : 19951214 201903 2 003
Jabatan : PFM Ahli Pertama/Pokja Managemen SDM/Pokja Akuntabilitas/
Pokja Layanan Publik
Pangkat/Golongan : Penata Muda Tk. I / III b
Unit Kerja : Balai POM di Bogor

menyatakan bahwa untuk menjaga profesionalitas, transparansi, dan akuntabilitas di Badan Pengawas Obat dan Makanan, saya menyatakan nihil potensi benturan kepentingan (*conflict of interest*).

Pada Unit Kerja: Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bogor

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bogor, 28 Maret 2024



Suci Tresnasari, S.K.M.
NIP. 19951214 201903 2 003

Gambar 4. Surat Pernyataan terkait Mencegah dan Menghindari terjadinya Benturan Kepentingan



Gambar 5. Sosialisasi/internalisasi terkait gratifikasi, benturan kepentingan, dan Whistle Blowing System kepada seluruh pegawai Balai POM di Bogor

(MAK : 3165.QIC.001.053.D.524113).

Agar yang bersangkutan melaksanakan tugas dengan baik dan penuh tanggungjawab.

Bogor, 04 Maret 2024

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bogor



Jeffeta Pradeko Putra, S.Farm. M.Si

Petugas tidak diperkenankan menerima gratifikasi dalam bentuk apapun

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Gambar 6. Surat Tugas Balai POM di Bogor telah mencantumkan “Petugas tidak diperkenankan menerima gratifikasi dalam bentuk apapun”.

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan pada bulan Maret 2024, data responden yang telah mengisi kuesioner berjumlah 17 responden dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 6. Data Responden

No.	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan
1	Muhamad Alghifari Atmadja	27	Laki-laki	08111544007	S1	Pegawai Swasta
2	Endang Pujiastuti	57	Perempuan	08124044998	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
3	Muslimin	57	Laki-laki	081381102977	≤ SMA/Sederajat	Lainnya
4	Ocvan Tedja Pratama	40	Laki-laki	087871531381	S1	Pegawai Swasta
5	Sitnur	41	Perempuan	085281762901	S1	Lainnya
6	Putri Ayu	27	Perempuan	082251324400	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta
7	Ratu Aisyah Afrasy	21	Perempuan	082385137630	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
8	Bunga Ayu Lestari	17	Perempuan	089601844673	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
9	Siska Claudia Lestari	16	Perempuan	0895415669352	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
10	Affaf	21	Perempuan	085797642330	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
11	Sabrina	21	Perempuan	087824724641	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
12	Kartika Cintawati	40	Perempuan	087881125202	S2/Profesi/S3	Lainnya
13	Jean M	26	Perempuan	0895403434090	D1/D2/D3	Pegawai Swasta
14	Yeni Fitria	30	Perempuan	081267515881	S1	Pegawai Swasta
15	Iwan Ridwan	48	Laki-laki	0895344029393	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta

16	Ainul Yakin	47	Laki-laki	081382541766	S1	Pegawai Swasta
17	Winda Trisnejayanti	28	Perempuan	081521725199	≤ SMA/Sederajat	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 7. Tautan Survei pada Aplikasi SAPAAPIP

BAB V

PENUTUP

Dalam melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) selama periode bulan Maret 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 (3,45) dan (3,73).
2. Unsur IPKP yang termasuk unsur terendah, yaitu unsur Jangka Waktu Layanan (3,33) dan unsur Kemudahan Prosedur/Alur pelayanan (3,37).
3. Unsur IPAK, seluruh unsur memiliki nilai yang sama (3,73).