

Nomor : B-OT.03.04.5B.08.24.812
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Palu, 16 Agustus 2024

Yth. Kepala Biro Hukum dan Organisasi Badan POM RI
Cq. Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik
di Tempat

Sehubungan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024 sebagaimana Surat Sekretaris Utama BPOM RI Nomor B-OT.03.04.2.22.03.24.244 tanggal 22 Maret 2024. Bersama ini kami sampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Palu Tahun 2024.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Balai POM di Palu,



Mardianto, S.Farm., Apt.

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI POM DI PALU

BADAN PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN

2024



DAFTAR ISI

DAFTAR IS	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	13

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Mardianto, S.Farm., Apt.

NIP : 19830326 200812 1 001

Jabatan : Kepala Balai POM di Palu

Unit Kerja : Balai POM di Palu

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan. Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan. Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Palu, 16 Agustus 2024

Mardianto, S.Farm., Apt.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Palu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai POM di Palu .

Adapun sasaran dilakukannya SKM 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 penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan;
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Balai POM di Palu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner tinyurl.com/YanblikBPOMPalu yang disebarkan kepada pengguna layanan. 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 Palu 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, keterampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan tinyurl.com/YanblikBPOMPalu pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		

	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	14
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	52
3.	Pengolahan survei	Minggu III Juli s.d. Minggu IV Juli 2024*	10
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	25

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di Palu. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai POM di Palu Tahun 2024 :

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	4
8	Pengujian Obat dan Makanan	11	11
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	47	47
Jumlah		65	65

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 65 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	23	35.38%
		Perempuan	42	64.62%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	26	40.00%
		DI/D2/D3	4	6.15%
		D4/S1	27	41.54%
		S2/Profesi/S3	8	12.31%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	20	30.77%
		Pegawai Swasta	4	6.15%
		Wiraswasta	14	21.54%
		Pelajar/ mahasiswa	21	32.31%
		Lainnya	6	9.23%
4	Usia	≤ 25 Tahun	26	40%
		26 – 30 Tahun	10	15.38%
		31 – 35 Tahun	11	16.92%
		36 – 40 Tahun	5	7.69%
		≥ 41 Tahun	13	20.00%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100	100	100	83,33	100	100	100	100	100	98,15
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100	100	95,83	100	95,83	100	100	100	100	99,07

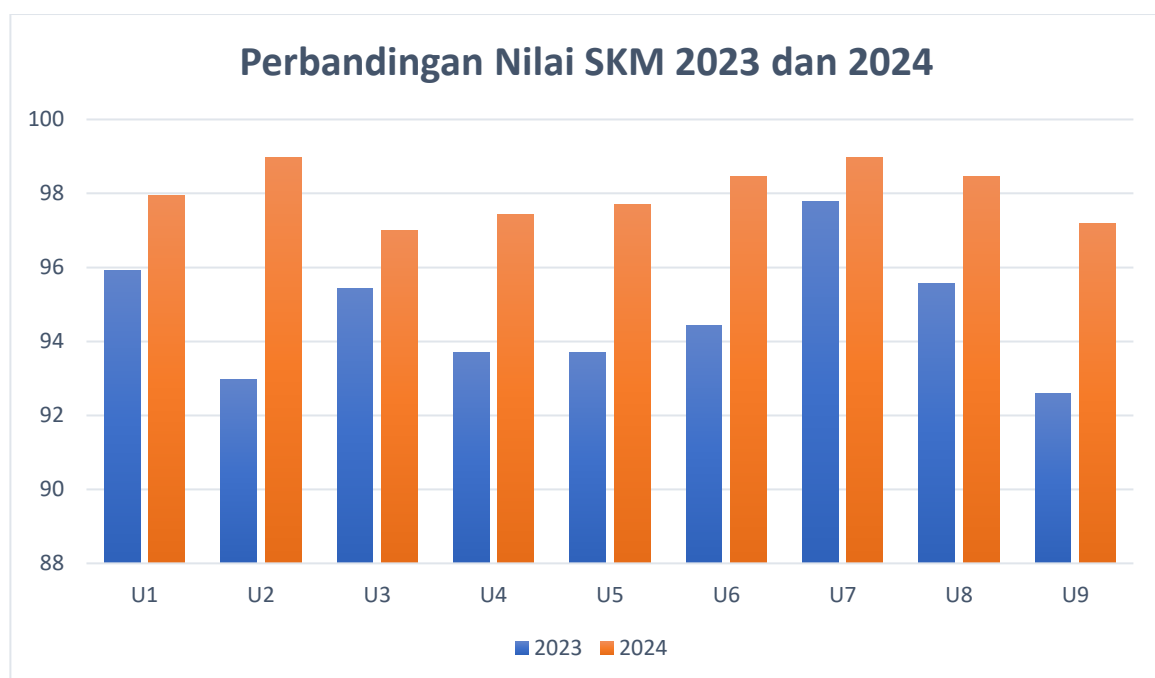
Pengujian Obat dan Makanan	100	98,48	97,47	96,97	95,45	95,45	96,97	96,97	98,48	97,36
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97,16	98,94	96,81	97,52	98,23	98,94	99,29	98,58	96,45	97,99

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	95,93	97,95	2,02
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,96	98,97	6,01
U3	Waktu Penyelesaian	95,43	97,01	1,58
U4	Biaya/Tarif	93,70	97,44	3,74
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,70	97,69	3,99
U6	Kompetensi Pelaksana	94,44	98,46	4,02
U7	Perilaku Pelaksana	97,78	98,97	1,19
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,56	98,46	2,9
U9	Sarana dan Prasarana	92,59	97,18	4,59
Nilai SKM Unit Layanan		94,68	98,02	3,34

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 97,01. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 97,18 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Biaya/Tarif dengan nilai 97,44 termasuk tiga unsur terendah;
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi 98,97, Perilaku Pelaksana 98,97, serta unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 98,46.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a) Pelayanan BPOM di Palu umumnya menyatakan sangat puas dan walaupun saat ini pelayanan sudah bagus namun tetap perlu ditingkatkan termasuk fasilitas;
- b) Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :
 - 1) Waktu penyelesaian registrasi masih dirasakan lambat oleh masyarakat. padahal petugas layanan sertifikasi sudah menyelesaikan tahapan layanannya sesuai SLA hanya terkadang lama karena pelaku usaha sendiri yang lambat menindaklanjuti kekurangan dokumen dan kelengkapan sarprasnya;
 - 2) Fasilitas terkait jaringan internet masih dirasakan lambat oleh pelanggan. Hal ini dikarenakan belum ada *router* tambahan di area pelayanan yang menyebabkan kekuatan sinyal di area tersebut kurang stabil.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 6 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	LAYANAN BALAI POM DI PALU	Waktu Penyelesaian	Pelanggan belum mengetahui SLA pelayanan	Menyediakan leaflet di ruang layanan publik tentang standar waktu penyelesaian	01-09- 2024	Ketua Tim Infokom
				Menyiapkan <i>barcode</i> tentang standar pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat	01-09- 2024	Ketua Tim Infokom
				Menyiapkan <i>X-banner</i> tentang standar pelayanan publik	01-09- 2024	Ketua Tim Infokom
				Menyiapkan Buku standar pelayan publik di ruang tunggu layanan publik	01-09- 2024	Ketua Tim Infokom
				Mensosialisasikan kembali tentang standar pelayanan publik	01-09-2024	Ketua Tim Infokom
		Biaya/Tarif	Pelanggan belum memahami informasi yang jelas tentang biaya sertifikasi	Menyiapkan leaflet terkait biaya sertifikasi	01-09- 2024	Ketua Tim Infokom/ Sertifikasi
				Mensosialisasikan biaya sertifikasi melalui medsos	01-09- 2024	Ketua Tim Infokom/ Sertifikasi
		Sarana dan Prasarana	Jaringan WiFi di ruang layanan publik terkadang lambat <i>loading</i>	Menyiapkan <i>router</i> yang dikhususkan penggunaan WiFi di ruang layanan publik sehingga jaringannya lebih lancar	01-09- 2024	Tim IT
			Kapasitas Ruang ULPK kurang memadai	Akan dilakukan renovasi ruang ULPK dan menambah kursi tunggu	01-12-2024	PPK/Pejabat pengadaan

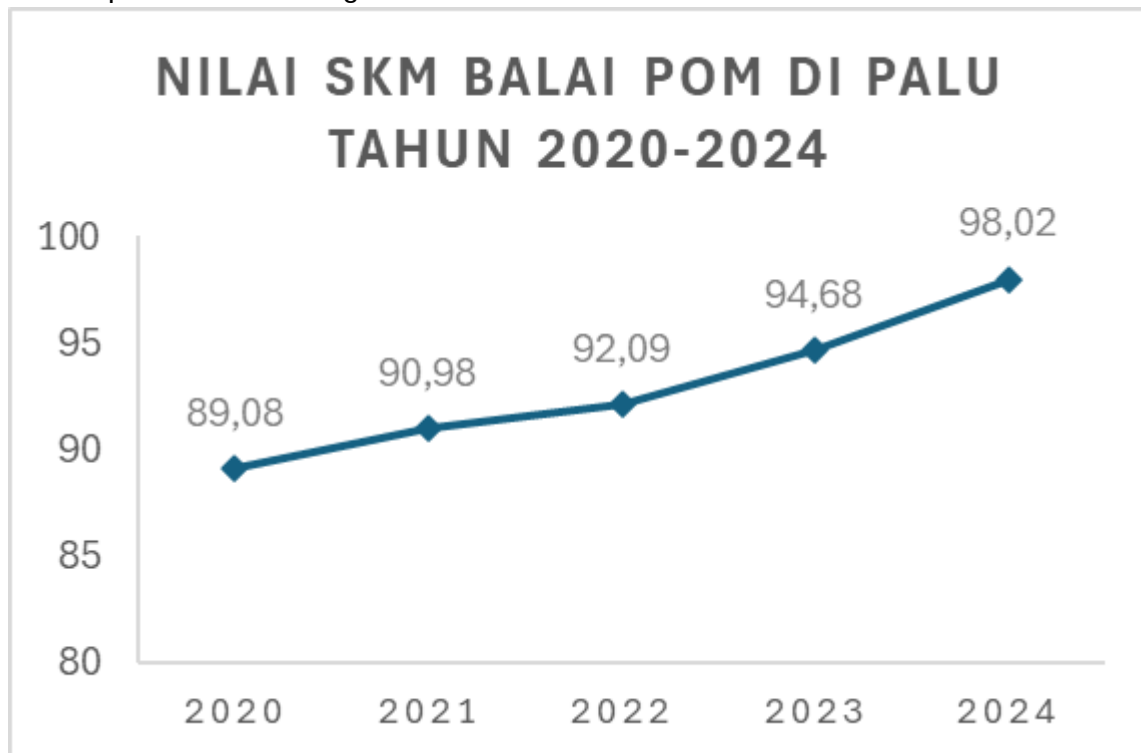
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
-----	---------------	---------------	---------------	----------

1	Pengaduan dan Informasi	Fasilitas ditingkatkan terkait kualitas jaringan	Menyiapkan <i>Router</i> yang dikhususkan penggunaan WIFI di ruang layanan publik sehingga jaringannya lebih lancar	September 2024
---	-------------------------	--	---	----------------

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Palu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Balai POM di Palu.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Palu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,02. Nilai SKM Balai POM di Palu menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024;
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Biaya/Tarif;
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, serta Masukan.

Palu, 06 Agustus 2024

Kepala Balai POM di Palu,



Mardianto, S.Farm., Apt.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Palu
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
No. HP
Pendidikan Terakhir
Pekerjaan Utama
Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Palu
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

Jenis Pelayanan
Jenis pelayanan yang diterima
Presentase tahapan penyelesaian

Kembali

Selanjutnya

2. Hasil Olah Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Palu

BackUploadDownload

Tahun: 2024

Unit Kerja: Balai POM di Palu

Laporan:

Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
4		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	2	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15
5		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	4	100.00	100.00	95.83	100.00	95.83	100.00	100.00	100.00	100.00	99.07
8		Pengujian Obat dan Makanan	11	11	100.00	98.48	97.47	96.97	95.45	95.45	96.97	96.97	98.48	97.36
9		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	47	47	97.16	98.94	96.81	97.52	98.23	98.94	99.29	98.58	96.45	97.99

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU
NOMOR : OT.03.03.5B.03.24.65

TENTANG

PERUBAHAN PERTAMA ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PALU NOMOR OT.03.03.5B.5B1.01.24.23 TENTANG SK
PETUGAS PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024
PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU
TAHUN ANGGARAN 2024

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu, perlu dilakukan pengangkatan petugas pelayanan publik di Balai Pengawasan Obat dan Makanan di Palu;
b. Bahwa sehubungan dengan butir a tersebut di atas perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu tentang Petugas Pelayanan Publik Tahun 2024 pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN);
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

10. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611).

Memperhatikan : DIPA Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu Tahun Anggaran 2024 Nomor : SP DIPA-063.01.2.432917/2024 Tanggal 28 November 2023.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU TENTANG PETUGAS PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024 PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU TAHUN ANGGARAN 2024.

Pertama : Mengangkat pegawai yang tersebut pada lampiran surat keputusan ini, sebagai Petugas Pelayanan Publik Tahun 2024 pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu Tahun Anggaran 2024;

Kedua : Petugas Pelayanan Publik Tahun 2024 bertanggung jawab langsung kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu;

Ketiga : Petugas Pelayanan Publik Tahun 2024 agar selalu menjaga kesopanan, integritas, bersikap profesional dan menerapkan prinsip-prinsip komunikasi yang baik serta mengikuti kode etik pelayanan publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu;

Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan berakhirnya Tahun Anggaran 2024 dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu
Pada tanggal : 07 Maret 2024
Kepala Balai POM di Palu,



Mardianto, S.Farm., Apt.

LAMPIRAN

Surat Keputusan Kepala Balai POM
di Palu

Nomor : OT.03.03.5B.03.24.65

Tanggal : 07 Maret 2024

PETUGAS PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024
PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALU
TAHUN ANGGARAN 2024

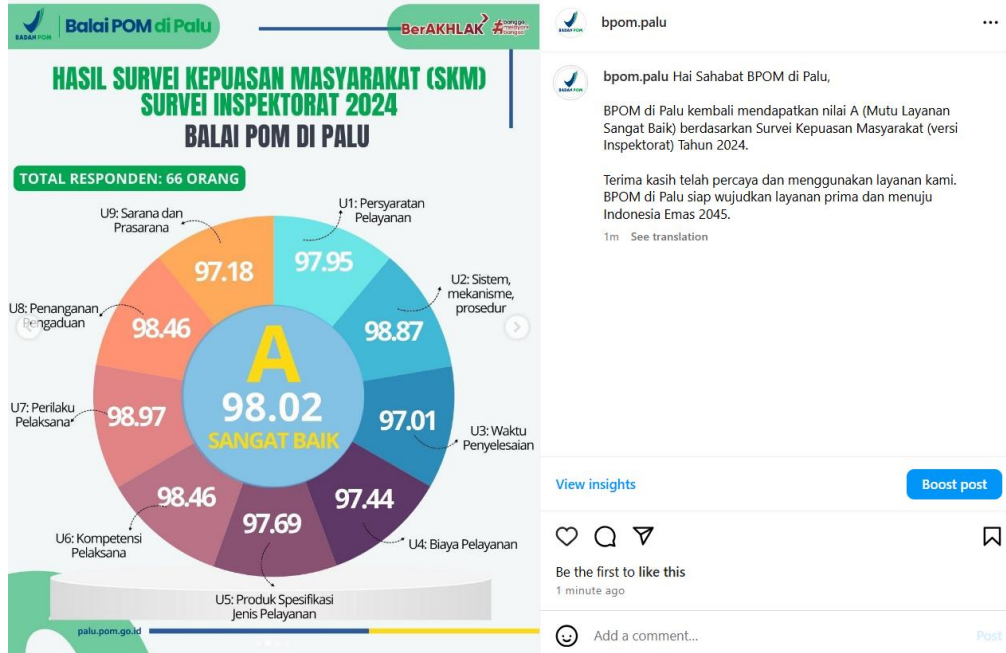
- A. Nama-Nama Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi :
1. Dra. Patmawati Kadir, Apt.
 2. Novi Yanti Rahmi, S. Farm., Apt.
 3. Nur Muthiawati, S.Si., Apt., M.Kes.
 4. Yasinta Sirau Mallisa, S.Farm.
 5. Hidayatullah, S.Farm., Apt.
 6. Lidya Santiara, A. Md.
 7. Ari Hasna Widyapuspa, S.Si.
 8. Oksandi, S.K.M.
- B. Nama-Nama Petugas Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan :
1. Rahma Nadia Maudy, S.Si.
 2. Trisiana M. Manurung, S.Si.
 3. Sari Kusuma Wardani, S.T.P.
 4. Indriana Putri, S.Si.
 5. Alifah Nur Aini, S.TP.
 6. Syahrul Syafaat Syam, S.T.
 7. Soros Togi Hutahaeon, A.Md.Ak.
- C. Nama-Nama Petugas Pelayanan Sertifikasi :
1. Andi Dian Suriani, S.Farm, Apt .
 2. Muhammad Arifuddin, S.Si., Apt.
 3. Masyita Yuliani, S.Farm.
 4. Suhartini Lestari A. Liputo, S.Farm., Apt.
 5. Rupianus Lebang, S.Si.,Apt.
- D. Nama Petugas Resepsionis :
1. Inggar Aprilya,A.Md.Far.

Ditetapkan di : Palu
Pada tanggal : 07 Maret 2024
Kepala Balai POM di Palu,



Mardianto, S.Farm., Apt.

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



Gambar 1. Rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

**Daftar Hadir Kegiatan
Balai Pom Di Palu**

Agenda : Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM
Lokasi : Ruang Rapat Pimpinan Balai POM di Palu
Waktu : Selasa, 6 Agustus 2024 09:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	A. Dian Suriani	198405062007122002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Palu	Wanita	Luring - WFO	
2	Agung Darmawati	198307012007122001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Palu	Wanita	Luring - WFO	
3	Ayu Pratiwi Muis	199008072015022003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Palu	Wanita	Luring - WFO	
4	Dra. Nuraeni, Apt.MMM	197006201998032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Palu	Wanita	Luring - WFO	
5	Dra.A. Suryani.B, Apt	196606061993122001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Palu	Wanita	Luring - WFO	
6	Hidayatullah	199310302019031002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Palu	Pria	Luring - WFO	
7	Iis Febriyani	198002092005012001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Palu	Wanita	Luring - WFO	
8	Intan Komala Rustanti	198101232006042002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Palu	Wanita	Luring - WFO	
9	Liska Damiali	199207012022032001	Analisis Pengelolaan Keuangan Apbn Ahli Pertama	Balai Pom Di Palu	Wanita	Luring - WFO	
10	Mardianto	198303262008121001	Kepala Balai Pom Di Palu	Balai Pom Di Palu	Pria	Luring - WFO	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
11	Muhammad Anfuiddin	199410282019031005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Palu	Pria	Luring - WFO	
12	Novi Yanti Rahmi	197811202005012001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Palu	Wanita	Daring - WFO	
13	Nur Muthiawati	198509192009122003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Palu	Wanita	Luring - WFO	
14	Nurlina Hakim	198304052006042006	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Balai Pom Di Palu	Wanita	Luring - WFO	
15	Patmawati Kadir	196504131992032002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Palu	Wanita	Luring - WFO	
16	Selvi Markus	198005022005012001	Analisis Sdm Aparatur Ahli Muda	Balai Pom Di Palu	Wanita	Luring - WFO	
17	Tri Wahyuningsih	198302212010122001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Palu	Wanita	Luring - WFO	

Penanggung Jawab Kegiatan
Kepala Sub Bagian Tata Usaha


Nurlina Hakim, S.TP., M.Ak.

Gambar 2. Daftar presensi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2023



Balai POM di Palu Badan Pengawas Obat dan Makanan 2023

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam

bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai POM di Palu perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Palu periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95,93	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,96	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	95,43	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	93,70	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,70	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	94,44	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97,78	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,56	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	92,59	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Melakukan sosialisasi terkait sarana dan prasarana yang tersedia di Balai POM di Palu di media sosial				✓	Infokom
		1.2 Membuat leaflet berisi tentang sarana dan prasarana				✓	Infokom dan Laboratorium

		laboratorium serta informasi parameter uji yang dapat diuji oleh Lab. Balai POM di Palu					
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	2.1 Peningkatan sosialisasi mekanisme prosedur layanan secara online di media sosial				✓	Infokom dan Sertifikasi
		2.2 Membuat leaflet terkait sistem dan prosedur yang diletakkan di meja layanan				✓	
		2.3 Memberikan penjelasan awal terkait prosedur kepada pelanggan sebelum memulai layanan				✓	
3	Biaya/Tarif	3.1 Memberikan penjelasan terkait biaya kepada pelanggan sesuai dengan tarif PNBP untuk layanan sertifikasi dan izin CPPOB				✓	Infokom dan Sertifikasi
		3.2 Untuk Layanan pengaduan dan informasi disosialisasikan melalui sosial media bahwa Layanan pengaduan dan informasi tidak dipungut biaya				✓	Infokom dan Laboratorium

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1. Sarana dan prasarana Membuat konten berisi tentang sarana dan prasarana laboratorium serta informasi parameter uji yang dapat diuji oleh Lab. Balai POM di Palu	Sudah	1. Balai POM di Palu membuat konten berupa video terkait alat laboratorium serta proses pelaksanaan pengujian yang diunggah di YouTube 2. Parameter uji di upload pada IG BPOM di Palu sehingga masyarakat dapat mengetahui parameter uji BPOM di Palu sesuai kemampuan uji	Konten terkait Sarana Prasarana Lab  Parameter Uji Lab 	Ekspektasi masyarakat tinggi terhadap BPOM di Palu, menganggap semua parameter uji terkait obat dan makanan dapat dilakukan oleh BPOM di Palu

					
2	2.1 Sistem, mekanisme dan prosedur Membuat leaflet terkait sistem dan prosedur yang diletakkan di meja layanan dan memberikan penjelasan awal terkait prosedur kepada pelanggan sebelum memulai pelayanan	Sudah	Membuat leaflet terkait alur pelaksanaan pelayanan sertifikasi dan diletakkan di meja pelayanan namun tetap diberikan penjelasan terlebih dahulu kepada pelanggan		Terkadang masyarakat kurang antusias membaca sehingga perlu penjelasan lebih detail
3	3.1 Biaya/tarif Memberikan penjelasan terkait biaya kepada pelanggan sesuai dengan tarif PNBP untuk layanan sertifikasi dan izin CPPOB	Sudah	Pelanggan diberikan penjelasan tentang biaya sertifikasi termasuk tata cara pendaftaran		Masyarakat tidak memahami kalau tarif pengujian atau sertifikasi mempunyai ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah sehingga perlu penjelasan lebih detail
	3.2 Biaya/tarif Untuk Layanan pengaduan dan informasi disosialisasikan melalui sosial media bahwa Layanan pengaduan dan informasi tidak dipungut biaya	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi pada Instagram BPOM di Palu (bpom.palu) yang menjelaskan bahwa layanan pengaduan dan informasi tidak dipungut biaya		Tidak semua masyarakat memiliki media sosial sehingga perlu penjelasan

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu Balai POM di Palu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Palu, 06 Agustus 2024

Kepala Balai POM di Palu,



Mardianto, S.Farm., Apt.