

# LAPORAN PELAKSANAAN

## Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Balai Besar POM di Mataram

2024

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>i</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV .....</b>	<b>12</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	13
4.3 Tren Nilai SKM .....	14
<b>BAB V .....</b>	<b>15</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>16</b>
1. Kuesioner .....	16
2. Hasil Pengolahan Data.....	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya .....	23

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yosef Dwi Irwan, S.Si.  
NIP : 19790505 200501 1 001  
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Mataram  
Unit Kerja : Balai Besar POM di Mataram

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 pihakmanapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 23 Agustus 2024

Kepala Balai Besar POM di Mataram

The image shows a circular official stamp of the Balai Besar Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) Di Mataram. The stamp is blue and contains the text "BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN" around the top and "BADAN POM DI MATARAM" around the bottom. In the center of the stamp is a stylized Garuda bird. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink, which appears to be "Yosef Dwi Irwan".

Yosef Dwi irwan, S.Si., 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.

Untuk melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tersebut, telah diterbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Mataram sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian penggunaan layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur 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 Besar POM di Mataram.

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 Besar POM di Mataram dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarakan 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 SurveiKepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Mataram 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, ketrampilan 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 bit.ly <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMataram> 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s/d Minggu I Maret 2024	
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s/d III Maret 2024	
2.	Pelaksanaan Survei	01 April s/d 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	
3.	Pengolahan Survei	Minggu I April s/d Minggu IV Juli 2024	
4.	Pelaporan Survei	Minggu V Juli s/d Minggu III Agustus 2024	

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Besar POM di Mataram. 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 Besar POM di Mataram tahun 2024.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	7	2
2	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1
3	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	4	1
4	Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	1	1
5	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	45	12
6	Pengujian Obat dan Makanan	118	28
7	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	119	28
<b>Jumlah</b>		<b>296</b>	<b>73</b>

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 73 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	35	48,0%
		Perempuan	38	52,0%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	24	32,9%
		DI/D2/D3	5	6,8%
		D4/S1	39	53,4%
		S2/Profesi/S3	5	6,8%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	24	32,9%
		Pegawai Swasta	3	4,1%
		Wiraswasta	12	16,4%
		Peneliti/Dosen	1	1,4%
		Pelajar/Mahasiswa	31	42,5%
		Lainnya	2	2,7%
4	Usia	≤ 25 Tahun	22	30,1%
		26 – 30 Tahun	21	28,8%
		31 – 35 Tahun	11	15,1%
		36 – 40 Tahun	6	8,2%
		≥ 41 Tahun	13	17,8%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel/ aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut:

#### a. Nilai SKM per jenis layanan

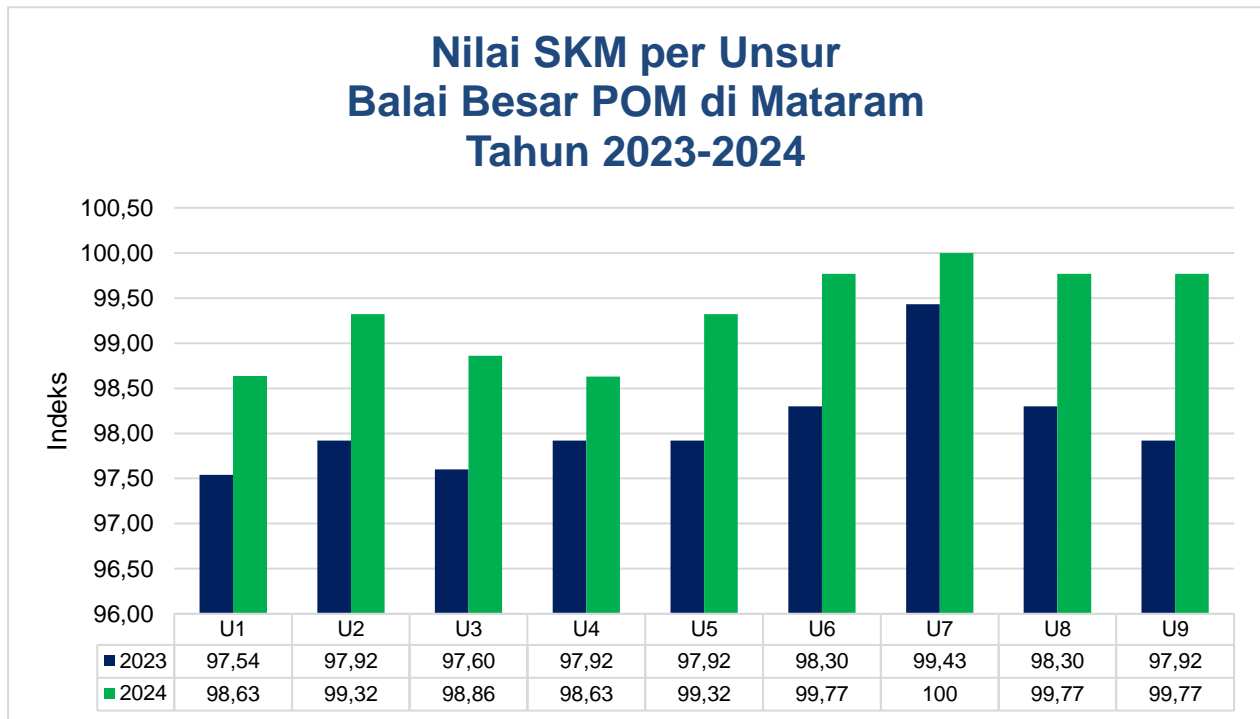
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	100.00	100.00	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.69
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	91.67	95.83	93.98	93.06	95.83	98.61	100.00	98.61	98.61	96.24
Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	99.80	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.98
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	99.40	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.93

#### b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	97,54	98,63	1,09
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,92	99,32	1,4
U3	Waktu Penyelesaian	97,60	98,86	1,26
U4	Biaya/Tarif	97,92	98,63	0,71
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,92	99,32	1,4
U6	Kompetensi Pelaksana	99,30	99,77	0,47
U7	Perilaku Pelaksana	99,43	100,00	0,57
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,30	99,77	1,47
U9	Sarana dan Prasarana	97,92	99,77	1,85
SKM Unit Layanan		98,09	99,34	1,25

**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 Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa:

1. Nilai SKM tahun 2024 terendah pada unsur:
  - a. Waktu penyelesaian (U3) dengan nilai 98,71
  - b. Persyaratan (U1) dengan nilai 98,81
2. Nilai SKM tahun 2024 tertinggi pada unsur:
  - a. Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 100,00
  - b. Kompetensi Pelaksana (U6) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), Saran dan Prasarana (U9) dengan nilai 99,80

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

- a. Semoga pendampingan ini bs berkelanjutan
- b. Meningkatkan pembinaan terhadap UKM.
- c. Pembinaan terhadap UKM perlu di tingkat kan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Waktu penyelesaian pelayanan dan Persyaratan khusus untuk layanan CPPOB dirasakan masih lambat oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan pelanggan layanan CPPOB merupakan UMKM yang akan naik tingkat dari P-IRT ke MD, sehingga sebagian besar pelaku usaha merasakan waktu penyelesaian lebih lama jika dibandingkan dengan pengurusan ijin P-IRT, kendala ini telah diakomodir dengan adanya inovasi layanan “Gemilang Pro-UMKM” dimana inovasi ini memberikan pendampingan kepada UMKM untuk percepatan dan mempermudah pelaku usaha memperoleh layanan.
2. Waktu penyelesaian pelayanan untuk layanan CDOB dianggap lambat oleh pelaku usaha dikarenakan kurang pahamnya pelaku usaha terkait time line atau SLA pada layanan CDOB, sehingga akan dilaksanakan FGD untuk mererefresh kembali pemahaman pelaku usaha terkait timeline layanan.

Berdasarkan hasil analisa terhadap pemenuhan unsur pelayanan dengan nilai

terendah dan memperhatikan saran-saran atau masukan tersebut di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- Pelaku usaha UMKM terutama yang mengakses layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik masih merasakan belum optimalnya layanan, khususnya terkait pemenuhan Unsur Persyaratan (U1) dan Unsur Waktu penyelesaian (U3),
- Pelaku Usaha PBF belum memahami SLA di setiap tahapan layanan CDOB.

#### 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. Berikut unsur terendah pada nilai SKM tahun 2024:

- Unsur Waktu Penyelesaian (U3) terkait layanan layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik serta layanan sertifikasi CDOB,
- Unsur Persyaratan (U1) terkait layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik,

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat tim pelayanan publik bersama pimpinan pada tanggal 19 Agustus 2024. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

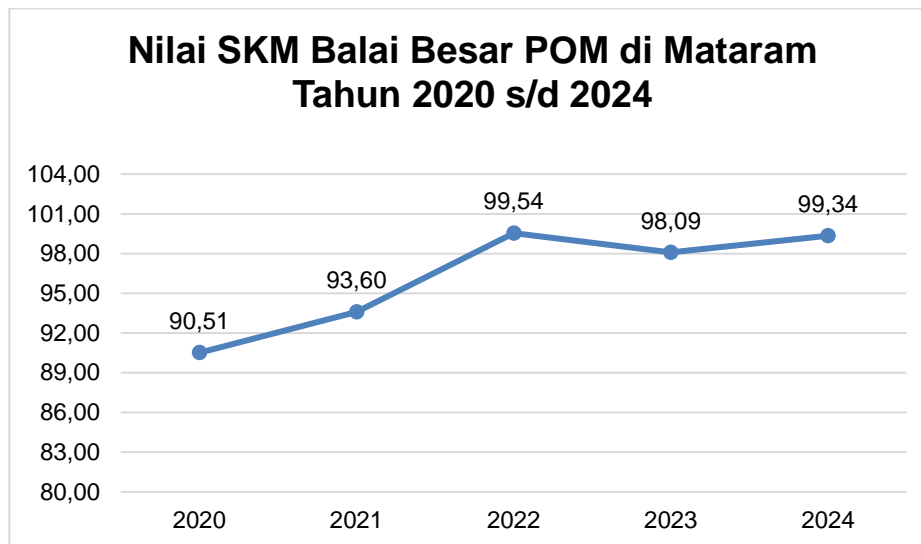
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Penanggung Jawab
1	Layanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Waktu Penyelesaian (U3) dan Persyaratan (U1)	Belum adanya media informasi terkait inovasi "Gemilang Pro UMKM" terkait layanan pendampingan UMKM untuk	Mendesain /Merancang media informasi yang memuat persyaratan, waktu penyelesaian (SLA) dan biaya untuk setiap layanan,	13/09/24	Sertifikasi

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Penanggung Jawab
			memberikan kemudahan layanan kepada pelaku usaha	serta mensosialisasikannya melalui media sosial BBPOM di Mataram (Brosur terkait Inovasi Gemilang Pro-UMKM)		
2	Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	Waktu Penyelesaian (U3)	Belum pahamnya pelaku usaha (PBF) terkait SLA tahapan pada layanan sertifikasi CDOB	Menyelenggarakan Focus Group Discussion bersama PBF se NTB terkait layanan Sertifikasi CDOB	20/09/24	Sertifikasi

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan kritik yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disesiakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian dan perlu ditindaklanjuti.

#### 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 analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar POM di Mataram dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022 pada Balai Besar POM di Mataram. Namun terjadi penurunan 1,45 poin pada tahun 2023 yang disebabkan karena kurangnya pemahaman dari responden terhadap unsur-unsur pada survei tersebut, terlihat dari masukan, saran serta apresiasi yang positif diberikan oleh pelanggan pada survei tersebut dan meningkat sebesar 1,25 poin.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Mataram, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 99,40. Nilai SKM Balai Besar POM di Mataram mengalami peningkatan sebesar 1,36 poin dibanding nilai SKM Tahun 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga undur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Unsur Waktu Penyelesaian (U3) terkait layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan Sertifikasi CDOB, unsur Waktu penyelesaian (U3) terkait layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan unsur tarif/biaya (U4) terkait layanan layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi pada unsur Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 100,00; Kompetensi Pelaksana (U6) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), Saran dan Prasarana (U9) dengan nilai 99,80

Mataram, 23 Agustus 2024  
Kepala Balai Besar POM di Mataram



Yosef Dwi Irwan, S.Si., Apt.

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

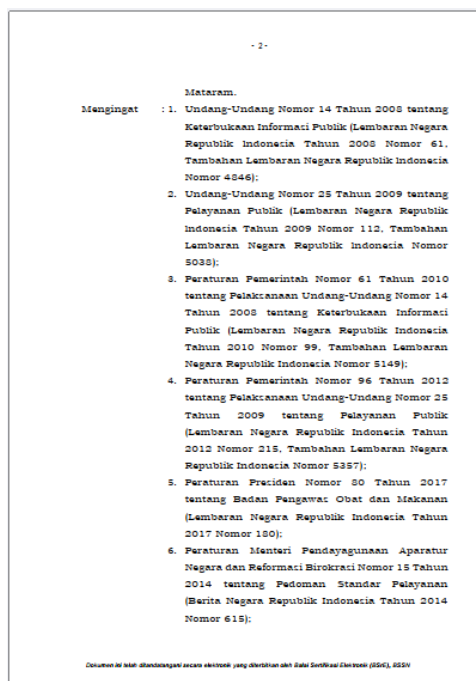
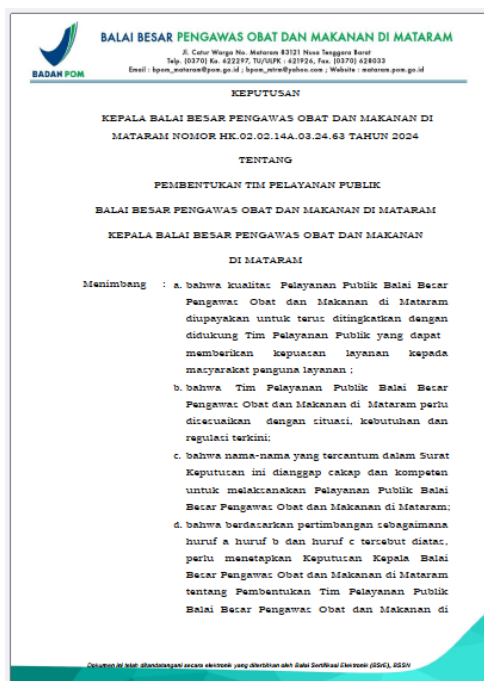
<https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMataram>

### 2. Hasil Olah Data SKM

Tahun	: 2024									
Unit Kerja	: Balai Besar POM di Mataram									
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase ta
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	28/05/2024 07:53	apt. Rahmatinnisa, S Farm	31	Perempuan	82339637904	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Millennium Pharmacon International Tbk. Cabang Mataram	
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	28/05/2024 12:32	Lalu Aria Wirabangsa	41	Laki-laki	87716551069	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	PT. Indofarma Global Medika Cabang Mataram	
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	08/05/2024 15:04	Cecep Sutrisna	45	Laki-laki	87784791883	S1	Wiraswasta	Yayasan Radix Indonesia Emas	
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	08/05/2024 14:52	Widya ayuningrum	28	Perempuan	87864270243	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Widyazain	
5	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	08/05/2024 15:07	Anggun Rahmita	31	Perempuan	87865699155	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Karya Iwin Insani	
6	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/05/2024 08:38	Irene Hartanto	59	Perempuan	8161649127	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	CV Pangantama Makmur Abadi	
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/05/2024 08:39	Muznah albaar	44	Perempuan	81339675956	D1/D2/D3	Wiraswasta	Dapuraisyah	
8	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30/05/2024 02:36	Zulhadi	34	Laki-laki	87770976053	D1/D2/D3	Wiraswasta	UD. ALAMIN	
9	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30/05/2024 07:29	BQ YULIANA FITRI	43	Perempuan	81907397623	S1	Wiraswasta	UKM Difiya	
10	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOR)	30/05/2024 12:39	Iilik suryani	45	Perempuan	87864031222	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Onaku	

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelayanan Publik



7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
8. 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 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan 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);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknik Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611);

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan :** KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

**Pertama :** Membentuk Tim Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram, dengan

Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSSE), BSSN

struktur organisasi sebagai berikut:

1. Pengarah:  
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram
2. Tim Koordinasi:
  - a. Kepala Bagian Tata Usaha,
  - b. Dra. Winartutik, Apt., (Fungsi Infokom),
  - c. IGA Natari Panca Hayati, S.Si. Apt. (Fungsi Pemeriksaan),
  - d. I Putu Ngurah Apri Susilawan, S.Si., M.Si. (Fungsi Pengujian),
  - e. Hardiono Adicaputra, S.Farm, Apt., (Fungsi Penindakan).
3. Tim Pelaksanaan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan:
  - a. Rosita Mardiani, STP,
  - b. Wayan Kriyananti, S.Si. Apt.
  - c. Prabawati, S.Si.
  - d. IGA Natari Panca Hayati, S.Si. Apt.
  - e. Nenang Suryana Harahap, S.Far., Apt.
  - f. Irfan Zaelani, S.Soc.
  - g. Farid Akram, S.H.
  - h. Mohammad Donu Fajri, S.Si.
  - i. Eka Yuliantini Fahmi, S.Farm, Apt.
4. Tim Pelaksanaan Layanan Sertifikasi:
  - a. Abdillah Wibisono, S.Farm., Apt.
  - b. Anikka Arrianingtyar Angrenani, S.Farm., Apt.
  - c. Shabrina Aulia Putri, S.Farm, Apt.
5. Tim Pelaksanaan Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga:

Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSSE), BSSN

- a. Wenti Kurnia Hadiyati, S.Si.
- b. Mazaya Ghaisani, S.T.P.
- c. Amalia Sukma Ridhani, S.Si.
- d. Arista Dewi Nurita, S.Si.
- e. Nirmala Nurhacana, S.TP
- f. Atih Chomita Lectari, S.Si
- g. Linda Kucumawati, S.Si
- h. Yuniar Windiarti, S.Si
- i. Haryanti Fatmala, S.Si.

**6. Tim Pelaksanaan Layanan Bantuan**

**Pelanggan Difabel :**

- a. Anadi
- b. I Dewa Gde Juliara
- c. Ahmad Irfan Jayadi
- d. I Nengah Agus Ardana
- e. Hari Selfandi

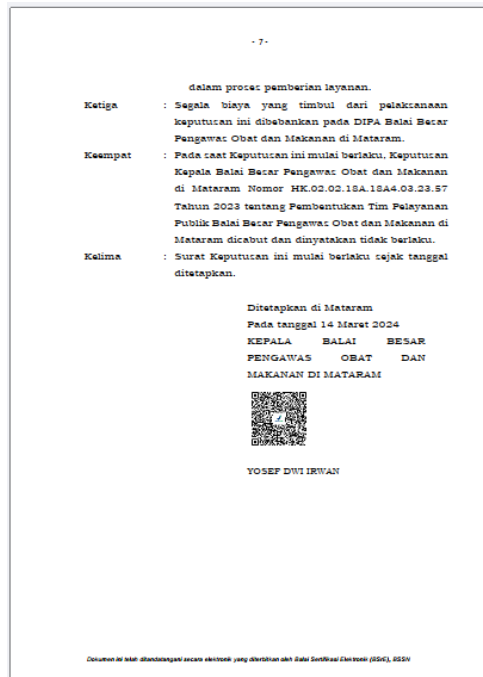
**Kedua :** Tugas Tim Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram:

1. Pengarah bertugas memberikan arahan terhadap pelaksanaan kegiatan Layanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram sesuai standar pelayanan terkini,
2. Tim Koordinasi bertugas:
  - a. melakukan koordinasi antar Kelompok fungsi dan Bagian Tata Usaha untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan Layanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram;
  - b. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan Layanan Publik di masing-masing fungsi dan Bagian Tata Usaha.

Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSSE), BSSN

3. Tim Pelaksanaan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan bertugas:
  - a. memberikan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan sesuai standar pelayanan,
  - b. menyiapkan administrasi/bahan/informasi yang diperlukan untuk Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan,
  - c. menginput data layanan dan proses tindak lanjut Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan ke dalam aplikasi laporan SIMPEL LPK/SP4N Lapor.
4. Tim Pelaksanaan Layanan Sertifikasi bertugas:
  - a. memberikan layanan sertifikasi kepada pelanggan sesuai standar pelayanan,
  - b. menyiapkan administrasi/bahan informasi yang diperlukan untuk layanan sertifikasi.
5. Tim Pelaksanaan Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga bertugas:
  - a. melaksanakan layanan penerimaan sampel Obat dan Makanan pihak ketiga untuk dilakukan pengujian laboratorium dan penyerahan hasil uji sesuai dengan ketentuan,
  - b. membuat laporan mengenai kegiatan layanan pengujian laboratorium pihak ketiga.
6. Tim Pelaksanaan Layanan Bantuan Pelanggan Difabel bertugas memberikan bantuan mendampingi pelanggan difabel selama

Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSSE), BSSN



b. Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Melalui berbagai Media Balai Besar POM di Mataram

1. Instagram







## 2. Facebook



## 3. Subsite



## 4. TV Layanan Publik



c. Rapat Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bersama Pokja Pelayanan Publik

Rapat evaluasi dilaksanakan pada tanggal 19 Agustus 2024, berikut Daftar hadir dan Dokumentasi Kegiatan:

Daftar Hadir Kegiatan  
Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM  
Mataram, 19 Agustus 2024

No	Nama Peserta	Jenis Kelamin		Umur	Jabatan	Tanda Tangan
		P	L			
1	Taufiq Bani Wicaksono		✓	45	Ks. B. L. 1	1. [Signature]
2	Wimartuti	✓		57	PPTD Madya	2. [Signature]
3	Rosita Mardiani	✓		42	PFM Madya	3. [Signature]
4	Abdullah Wibisono		✓	44	PFM Madya	4. [Signature]
5	Prabuwati	✓		41	PFM Madya	5. [Signature]
6	M. H. Sani		✓	31	PTA Adm. Kel. 1	6. [Signature]
7	Nugan Kristi Nuganti	✓		26	PTM Adm. Madya	7. [Signature]
8						8
9						9
10						10
11						11
12						12
13						13
14						14
15						15

Rencana Tindak Lanjut  
[Signature]  
Drs. Wicaksono, Apt.  
NIP. 19670125-199303-2-001

## Dokumentasi Kegiatan:





# **LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

**Balai Besar POM di Mataram**

# **2024**

## **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 Besar POM di Mataram 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 Besar POM di Mataram 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

Unsur Pelayanan		IKM	Mutu Layanan
U1	Persyaratan	97,54	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,92	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	97,60	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	97,92	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,92	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	99,30	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	99,43	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,30	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	97,92	Sangat Baik
SKM Unit Layanan		98,09	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.	Jenis Layanan	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Persyaratan (U1)	Mendesain /Merancang media informasi yang memuat informasi terkait persyaratan yang diperlukan untuk layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta alur pelayanan yang mudah dipahami dan dimengerti pelanggan serta mensosialisasikan nya				√	Sertifikasi
2	Layanan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik,	Waktu Pelayanan (U3)	Mendesain informasi yang memuat persyaratan serta alur layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan mensosialisasikan nya; meningkatkan kerjasama pembentukan dan pemberdayaan fasilitator dengan stakeholder terkait.				√	Seritifikasi
3	Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A dan B serta Layanan serta Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	Mengoptimalkan pengelolaan data base informasi obat dan makanan pada aplikasi KBCC untuk pelayanan informasi Obat dan Makanan; Peningkatan kompetensi tenaga			√	√	Sertifikasi dan Infokom

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
	Makanan		layanan sertifikasi; melaksanakan Forum komunikasi dan desk registrasi kosmetika kepada pelaku usaha UMKM.					

### 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 (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mendesain /Merancang media informasi yang memuat informasi terkait persyaratan yang diperlukan untuk layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta alur pelayanan yang mudah dipahami dan dimengerti pelanggan serta mensosialisasikannya	Sudah	Mendesain /Merancang media informasi yang memuat informasi terkait persyaratan yang diperlukan untuk layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta alur pelayanan yang mudah dipahami dan dimengerti pelanggan serta mensosialisasikannya	 	-
2	Mendesain informasi yang memuat persyaratan serta alur layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan mensosialisasikannya; meningkatkan kerjasama pemberntukan dan pemberdayaan	Sudah	Mendesain informasi yang memuat persyaratan serta alur layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan mensosialisasikannya; meningkatkan kerjasama pemberntukan dan pemberdayaan	 	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	fasilitator dengan stakeholder terkait.		fasilitator dengan stakeholder terkait.		
3	Mengoptimalkan pengelolaan data base informasi obat dan makanan pada aplikasi KBCC untuk pelayanan informasi Obat dan Makanan; Peningkatan kompetensi tenaga layanan sertifikasi;	Sudah	Mengoptimalkan pengelolaan data base informasi obat dan makanan pada aplikasi KBCC untuk pelayanan informasi Obat dan Makanan; Peningkatan kompetensi tenaga layanan sertifikasi;	<p>• Mengoptimalkan pengelolaan data base informasi obat dan makanan pada aplikasi KBCC untuk pelayanan informasi Obat dan Makanan;</p> <p><b>Sosialisasi Terkini Aplikasi KBCC</b></p> 	-



## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Balai Besar POM di Mataram telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	1	Selalu mensosialisasikan informasi pada brosur layanan	Setiap melaksanakan layanan	Petugas Layanan Publik	-

Mataram, 23 Agustus 2024

Kepala Balai Besar POM di Mataram



Yosef Dwi irwan, S.Si, Apt.