



BADAN POM

BPOM Di Bengkulu

Semarak  
*Semangat melayani, Responsif, Akuntabel*

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU  
BADAN POM  
TAHUN 2023**



1500533  
HALO BPOM



Balai POM di Bengkulu



@bpombengkulu



@bpom.bengkulu



Balai POM di Bengkulu



Balai POM di Bengkulu



Balai POM di Bengkulu



0811 738 9062

## KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
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.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1. Jumlah Responden SKM.....	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.2. Tren Nilai SKM.....	12
BAB V KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuesioner SKM.....	15
2. Hasil Olah Data SKM.....	19
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	21

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yogi Abaso Mataram, S.Si. Apt

NIP : 19830124 200912 1 002

Jabatan : Kepala Balai POM di Bengkulu

Unit Kerja : Balai POM di Bengkulu

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.

Bengkulu, 15 September 2023  
Kepala Balai POM di Bengkulu



Yogi Abaso Mataram, 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. Libatkan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan 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 Bengkulu 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 Bengkulu.

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 public
  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.
- 
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. Diketahuinya 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 2023 pada Balai POM di Bengkulu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarluaskan 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 Bengkulu 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 <https://tinyurl.com/YanbliekBPOMBengkulu> pada waktu jam layanan maupun diluar 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 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 203	20

## 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 Bengkulu. 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 Bengkulu tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	36	36
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	1	1
3	Pengujian obat dan makanan	48	48
4	Pengaduan Masyarakat dan informasi obat dan makanan	60	60
5	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	3	3
<b>Jumlah</b>		<b>148</b>	<b>148</b>

## **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### **3.1. Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 148 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	94	64%
		Perempuan	54	36%
		Total	148	100%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	69	47%
		D1/D2/D3	2	1%
		D4/S1	72	49%
		S2/Profesi/S3	5	3%
Total			148	100%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	48	32%
		Peneliti/dosen	8	5%
		Pelajar /mahasiswa	37	25%
		Pegawai BUMN/D	13	9%
		Pegawai Swasta	14	9%
		Wiraswasta	20	14%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	7	5%
		Lainnya	1	1%
		Total	148	100%
4	Usia	≤ 25 Tahun	67	45%
		26 – 30 Tahun	35	24%
		31 – 35 Tahun	9	6%
		36 – 40 Tahun	22	15%
		≥ 41 Tahun	15	10%
Total			148	100%

#### **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
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	97.22	97.22	97.53	97.22	97.22	98.62	98.15	97.69	96.76	<b>97.51</b>
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	<b>100.00</b>
Pengujian obat dan makanan	97.92	98.96	97.92	98.26	97.92	98.96	98.61	97.22	97.92	<b>98.19</b>
Pengaduan Masyarakat dan informasi obat dan makanan	94.72	92.22	94.44	94.17	95.28	94.72	94.17	95.28	96.39	<b>94.60</b>
Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	<b>100.00</b>

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

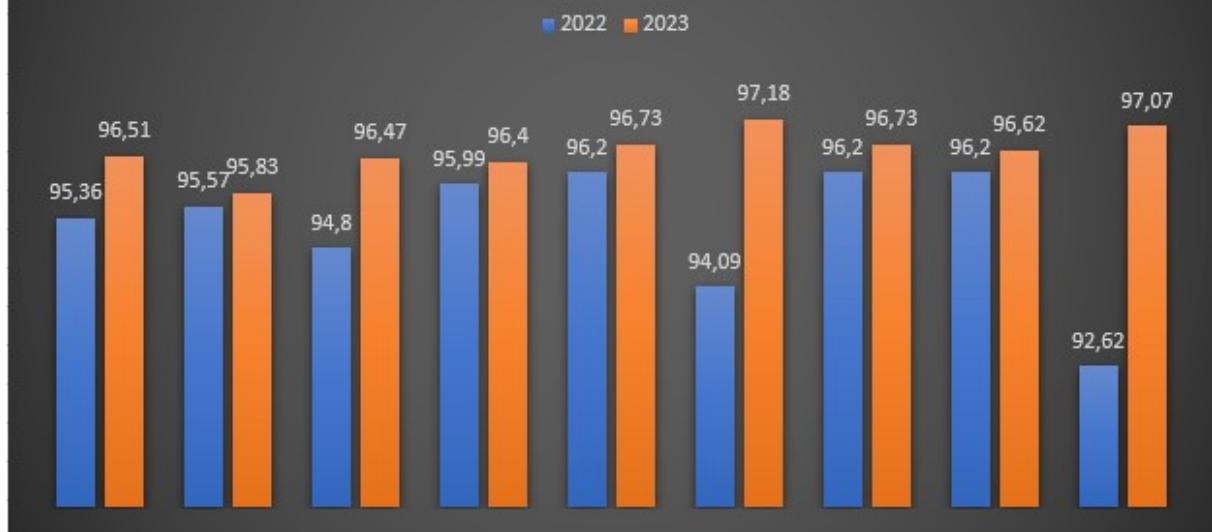
Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	95.36	96.51	1.15
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	95.57	95.83	0.26
U3	Waktu penyelesaian	94.80	96.47	1.67
U4	Biaya/Tarif	95.99	96.40	0.41
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	96.20	96.73	0.53
U6	Kompetensi pelaksana	94.09	97.18	3.09
U7	Perilaku pelaksana	96.20	96.73	0.53
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	96.20	96.62	0.42
U9	Sarana dan Prasarana	92.62	97.07	4.45
Nilai SKM Unit Layanan		95.23	96.62	1.39

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)

## Perbandingan NILAI SKM Tahun 2022 dan 2023 per unsur layanan



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 15 September 2023.

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	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sarana dan Prasarana	Masih Kurangnya Sarana dan prasarana	Disediakan sarana dan prasarana untuk membantu pelaksanaan registrasi produk seperti penyediaan computer pelayanan	31 Desember 2023	Ketua TIM sertifikasi
		Persyaratan	Masih kurangnya pengetahuan konsumen tentang persyaratan mendapatkan pelayanan publik BPOM di Bengkulu	Sosialisasi mengenai persyaratan pelayanan publik melalui media sosial		
		Sistem Mekanisme dan prosedur	Masih kurangnya pengetahuan konsumen tentang Sistem	Sosialisasi mengenai Sistem Mekanisme dan prosedur melalui media	31 Desember 2023	

			Mekanisme dan prosedur pelayanan publik BPOM di Bengkulu	sosial		
2	Pengujian Obat dan Makanan	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	Masih kurangnya pengetahuan konsumen tentang Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan pelayanan publik BPOM di Bengkulu	Sosialisasi mengenai Saluran Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan Pelayanan publik melalui media sosial	31 Desember 2023	Krtus TIM Pengujian dan PNBP
		Waktu Penyelesaian	Masih kurangnya pengetahuan konsumen tentang Waktu Penyelesaian pelayanan publik BPOM di Bengkulu	Sosialisasi mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan publik melalui media sosial	31 Desember 2023	Krtus TIM Pengujian dan PNBP
		Sarana dan prasarana	Masih Kurangnya Sarana dan prasarana	Disediakan sarana dan prasarana untuk membantu pelaksanaan registrasi produk seperti penyediaan computer pelayanan	31 Desember 2023	Krtus TIM Pengujian dan PNBP
3	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Masih kurangnya pengetahuan konsumen tentang Sistem Mekanisme dan prosedur pelayanan publik BPOM di Bengkulu	Sosialisasi mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan publik melalui media sosial	31 Desember 2023	Ketua Tim 2 Infokom
		Biaya/Tarif	Masih kurangnya pengetahuan konsumen	Sosialisasi mengenai Biaya/Tarif pelayanan	31 Desember 2023	Ketua Tim 2 Infokom

		tentang Biaya/Tarif pelayanan publik BPOM di Bengkulu	publik melalui media sosial		
	Perilaku pelaksana	Masih dirasa kurang oleh konsumen prilaku pelaksana yang menerapkan 5S dan Pelayanan Prima di BPOM di Bengkulu	Diberikan pelatihan pelayanan prima untuk petugas dan pelatihan terhadap konsumen disabilitas	31 Desember 2023	Ketua Tim 2 Infokom

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

No .	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	-	-	-	-

#### 4.2. 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) layananpublik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Bengkulu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Balai POM di Bengkulu.

## **BAB V** **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evalusai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Bengkulu secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96.62. Nilai SKM Balai POM di Bengkulu menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem mekanisme prosedur, biaya/tarif, waktu penyelesaian.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana, perilaku pelaksana.

Bengkulu, 15 September 2023  
Kepala Balai POM di Bengkulu



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt  
NIP. 19830124 200912 1 002

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner SKM

Survei Pelayanan Publik pada  
**Balai POM di Bengkulu**  
Tahun 2023

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  Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin  Laki-laki  Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir  <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama  Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Survei Pelayanan Publik pada  
**Balai POM di Bengkulu**  
Tahun 2023

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  Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik

Presentase tahapan penyelesaian  100

**Kembali** **Selanjutnya ▶**

Survei Pelayanan Publik pada  
**Balai POM di Bengkulu**  
Tahun 2023



Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian publik pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

[Kembali](#)

[Top](#)

[Selanjutnya](#)

Survei Pelayanan Publik pada  
**Balai POM di Bengkulu**  
Tahun 2023



Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Kembali

Selanjutnya

Top

Survei Pelayanan Publik pada  
**Balai POM di Bengkulu**  
Tahun 2023



Sisahkan isi kolom dibawah ini

51667

Masukan kode keamanan di atas...

Kembali

Simpan

## 2. Hasil Olah Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Bengkulu

Back  Download 

No	View	layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index						
1		Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	36	36	97.22	97.22	97.53	97.22	97.22	98.61	98.15	97.69	96.76	97.51						
2		Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	1	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00						
3		Pengujian Obat dan Makanan	48	48	97.92	98.96	97.92	98.26	97.92	98.96	98.61	97.22	97.92	98.19						
4		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	60	60	94.72	92.22	94.44	94.17	95.28	94.72	94.17	95.28	96.39	94.60						
5		Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	3	3	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00						
Dukur																				
2023																				
Balai POM di Bengkulu																				
No	layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perseroan tempat bekerja/beraktifitas	Presentase tahapan penyelidikan (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Sumar
1	Izin penerapan cara produksi olahan yang baik	12/05/2023 13:19 Santoso	40(laki)	81274931087	51	Wiraswasta	MIS MARSA COFFEE			100	5	5	6	5	5	5	5	5	5	Pelayanan dan pendampingan sudah sangat baik, personil yang berugas terlihat sangat profesional dan berintegritas, mudah-mudahan hal tersebut dapat terus diperlakukan
2	Izin penerapan cara produksi olahan yang baik	12/05/2023 14:16 Irfan Kurniawan, S.Pd	26(laki)	82376279178	51	Wiraswasta	Kopi sembari laik			100	4	5	5	4	5	5	5	5	5	OK
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/05/2023 14:37 aktika Yuniarini	30(Pemenuhan)	81544908081	51	Pegawai BUMN/D	Perundua Tirta Indahay			90	5	5	6	5	5	5	5	5	5	Rumah produksi Arci Adila
4	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/05/2023 15:01 Dahrina	38(Pemenuhan)	8277957158	51	SMA/Sederajat	Wiraswasta			100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Lainnya
5	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/05/2023 15:02 Rizkiyati	28(laki)	82376279178	51	Wiraswasta	Wiraswasta			100	4	5	5	4	5	5	5	5	5	Wiraswasta
6	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	15/05/2023 14:33 elina rama bida sidurak	24(Pemenuhan)	82277455651	51	Pegawai swasta	OV. Prima Sesia Selaras			75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	semakin lebih diinginkan untuk kinerja dan selaku seorang yang bertanggung jawab
7	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	15/05/2023 14:34 elina rama bida sidurak	25(laki)	81372045521	51	SMA/Sederajat	POLY'S FARM			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	Pelayanan dan pendampingan sangat baik dan memuaskan
8	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	15/05/2023 14:35 elina rama bida sidurak	24(laki)	81372045521	51	SMA/Sederajat	POLY'S FARM			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	BPOM Bengkulu sangatlah ramah dan pelayanannya sesuai, bahwa dengan sabar meminta
9	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	15/05/2023 14:36 elina rama bida sidurak	24(laki)	81372045521	51	SMA/Sederajat	POLY'S FARM			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	sangat baik dan memuaskan
10	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	15/05/2023 14:37 elina rama bida sidurak	25(laki)	81372045521	51	SMA/Sederajat	POLY'S FARM			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	bagaimana perwakilan BPOM Bengkulu
11	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	15/05/2023 14:38 elina rama bida sidurak	24(laki)	81372045521	51	SMA/Sederajat	POLY'S FARM			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	bagaimana perwakilan BPOM Bengkulu
12	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	15/05/2023 14:39 elina rama bida sidurak	25(laki)	81372045521	51	SMA/Sederajat	POLY'S FARM			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	bagaimana perwakilan BPOM Bengkulu
13	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	15/05/2023 14:40 elina rama bida sidurak	24(laki)	81372045521	51	SMA/Sederajat	POLY'S FARM			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	bagaimana perwakilan BPOM Bengkulu
14	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	15/05/2023 14:41 elina rama bida sidurak	25(laki)	81372045521	51	SMA/Sederajat	POLY'S FARM			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	bagaimana perwakilan BPOM Bengkulu
15	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/06/2023 14:19 angga saputra	21(laki)	81589123851	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
16	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/06/2023 14:20 angga saputra	21(laki)	81589123851	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
17	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/06/2023 14:21 angga saputra	21(laki)	81589123851	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
18	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/06/2023 14:22 angga saputra	21(laki)	81589123851	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
19	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/06/2023 14:23 angga saputra	21(laki)	81589123851	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
20	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/06/2023 14:24 angga saputra	21(laki)	81589123851	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
21	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/06/2023 14:25 angga saputra	21(laki)	81589123851	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
22	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/06/2023 14:26 angga saputra	21(laki)	81589123851	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
23	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/06/2023 14:27 angga saputra	21(laki)	81589123851	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
24	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/06/2023 14:28 angga saputra	21(laki)	81589123851	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
25	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/06/2023 14:29 angga saputra	21(laki)	81589123851	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
26	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	06/06/2023 14:30 angga saputra	21(laki)	81589123851	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
27	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:33 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
28	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:34 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
29	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:35 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
30	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:36 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
31	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:37 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
32	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:38 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
33	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:39 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
34	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:40 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
35	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:41 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
36	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:42 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
37	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:43 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
38	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:44 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
39	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:45 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
40	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:46 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
41	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:47 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
42	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:48 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
43	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:49 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
44	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:50 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
45	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:51 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
46	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:52 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
47	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:53 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
48	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:54 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
49	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:55 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
50	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:56 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
51	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:57 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
52	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:58 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
53	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 13:59 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
54	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 14:00 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
55	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 14:01 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
56	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 14:02 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
57	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 14:03 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
58	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12/06/2023 14:04 sri harti	21(laki)	81274931087	51	SMA/Sederajat	Petajar/mahasiswa			100	4	4	6	4	4	4	4	4	4	universitas berskala
59	Izin penerapan cara produksi p																			



### **3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM**

#### **a. SK Tim Pelaksana SKM**



#### **BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU**

Jl. Depati Payung Negara KM.13 No.29 Pekan Sabtu - Bengkulu 38213

Jl. Batanghari No.1 Padang Harapan - Bengkulu 38225

Telp. (0736) 53990, 53993, 53988 ; Hp. 08117389062

Email : [bpom\\_bengkulu@pom.go.id](mailto:bpom_bengkulu@pom.go.id) ; Website : [www.pom.go.id](http://www.pom.go.id)

**KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU**

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU**

**NOMOR : HM.03.01.7A.08.23.131 TAHUN 2023**

#### **TENTANG**

##### **PENUNJUKAN TIM EFEKTIF**

**PADA KEGIATAN PEMBENTUKAN TIM PENGAWASAN PANGAN JAJANAN  
ANAK SEKOLAH DILUAR LINGKUNGAN SEKOLAH BERSAMA PRAMUKA  
DI KOTA BENGKULU**

**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU**

**TAHUN ANGGARAN 2023**

Menimbang : 1. Bawa dalam rangka penyelenggaraan Pengawasan Pangan Jajanan Anak Sekolah di Luar Lingkungan Sekolah Bersama Pramuka di Kota Bengkulu dipandang perlu untuk menunjuk Tim Efektif Pelaksanaan Balai POM di Bengkulu;

2. Bawa Pegawai yang namanya tercantum dalam diktum pertama keputusan ini telah memenuhi syarat yang diperlukan untuk diserahi tugas dimaksud;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

3. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan;

4. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2017 tentang Gerakan masyarakat hidup Sehat;

5. Instruksi presiden Nomor 3 Tahun 2017 tentang Peningkatan Efektivitas Pengawasan Obat dan Makanan;

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

- : 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peningkatan Koordinasi Pembinaan dan pengawasan Obat dan Makanan di Daerah;
7. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 05018/SK/KBPOM tanggal 17 Mei 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor HK.00.05.21.4232 tanggal 27 September 2004.

Memperhatikan : Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu nomor SP DIPA-063.01.2.432991/2022.

#### MEMUTUSAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI BENGKULU TENTANG PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF PADA KEGIATAN PEMBENTUKAN TIM PENGAWASAN PANGAN JAJANAN ANAK SEKOLAH DI LUAR LINGKUNGAN SEKOLAH BERSAMA PRAMUKA DI KOTA BENGKULU TAHUN 2023
- Pertama : Menyelenggarakan Kegiatan Pembentukan Pengawasan Pangan Jajanan Anak Sekolah (PJAS) di luar lingkungan sekolah bersama pramuka di Kota Bengkulu Tahun 2023.
- Kedua : Menunjuk Tim efektif Kegiatan Pembentukan Pengawasan Pangan Jajanan Anak Sekolah (PJAS) di luar lingkungan sekolah bersama pramuka di Kota Bengkulu Tahun 2023 dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini
- Ketiga : Tim efektif bertugas melaksanakan kegiatan Pembentukan Pengawasan Pangan Jajanan Anak Sekolah (PJAS) di luar lingkungan

sekolah bersama pramuka di Kota Bengkulu Tahun 2023 berjalan sesuai dengan yang diharapkan dengan rincian tugas sebagai berikut :

1. Project leader :
  - a. Mengkoordinasikan kegiatan proyek perubahan
  - b. Memimpin pelaksanaan proyek perubahan
2. Kesekretariatan  
Mengkoordinir pengelolaan administrasi tata persuratan dan sarana yang dibutuhkan selama berlangsungnya proyek perubahan.
3. Tim efektif
  - a. Membuat kerangka acuan kegiatan/SOP mikro kegiatan
  - b. Menyiapkan kelengkapan administrasi, tempat pelaksanaan, bahan sosialisasi, bahan pelatihan dan kriteria kader pramuka.
  - c. Melaksanakan pengawasan pangan anak sekolah dan KIE kepada penjual di luar lingkungan sekolah.
  - d. Mempersiapkan rapat pembahasan dan hasil kegiatan.
  - e. Evaluasi hasil pelatihan dan kegiatan.

Keempat : Biaya Penyelenggaraan panitia sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu Tahun Anggaran 2023.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 31 Desember 2023, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bengkulu.  
Pada tanggal 16 Agustus 2023  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI  
BENGKULU,



YOGI ABASO MATARAM

Tembusan :

1. Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta.
2. Inspektur Badan POM di Jakarta.
3. Kepala Kantor Wilayah VIII Ditjen Perbendaharaan Bengkulu.
4. Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bengkulu di Bengkulu.
5. Pegawai yang bersangkutan.

LAMPIRAN

SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU  
NOMOR : HM.03.01.7A.08.23.131  
TANGGAL : 24 AGUSTUS 2023

SUSUNAN TIM EFEKTIF KEGIATAN PEMBENTUKAN TIM PENGAWASAN  
PANGAN JAJANAN ANAK SEKOLAH DILUAR LINGKUNGAN SEKOLAH  
BERSAMA PRAMUKA DI KOTA BENGKULU

NO.	NAMA	NIP	SEBAGAI
1.	Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt	198101242009121002	Project Leader
2.	Yunika Sary, S.Farm, Apt, M.Si	198506032008122002	Tim efektif
3.	Anisa Prima Hilmi, S.Far, Apt	198906302014022005	Tim efektif
4.	Mukhlisah, S.Si, Apt	198011042006042005	Tim efektif
5.	Alex Junico Ginting, S.Farm, Apt, M.Sc	198306032007121001	Tim efektif
6.	RR. Chrynsna Winandha Kusumaningayu, S.Farm, Apt	198902172012122002	Tim efektif
7.	Merki Aliyadi Sunaryo, S.Si	198903012015021002	Tim efektif
8.	Yenni Mirawaty, SH	197710011999032001	Tim efektif
9.	Rika Melianti, SKM	198305222006042001	Tim efektif
10.	Dwi Rillah Ukhti, S.Farm., Apt	199010212015022004	Tim efektif

Kesekretariatan

NO.	NAMA	NIP	SEBAGAI
1.	Nurussaumi, S.AP, MM	197410071998032001	Plh. Kasubag TU

Ditetapkan di Bengkulu.  
Pada tanggal 24 Agustus 2023

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI  
BENGKULU,



YOGI ABASO MATARAM

b. Publikasi Hasil SKM

20.17 • 0.30 KB/S 52%

## ← Postingan

bpom.bengkulu

**BADAN POM**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU**  
Tahun 2023

**NILAI KM**  
**96,62**  
Kategori : Sangat Baik

**Nilai Unsur Pelayanan**

Legend: U1 Persepataran, U2 Kemudahan Penerima Pelayanan, U3 Waktu Penyelesaian, U4 Raya, U5 Produk Spesifikas Jenis Layanan, U6 Kemampuan Petugas, U7 Perlakuan Pelayanan, U8 Maklumat Pelayanan, U9 Penganggaran Pengaduan, Saran, dan Masukan

**Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin**

■ Laki - Laki = 94 Orang  
■ Perempuan = 54 Orang

**Konsumen Berdasarkan Usia**

■ Usia 15-25 ■ Usia 26-35 ■ Usia 36-45 ■ Usia >45

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

1500533 0811 738 9062

1 suka **bpom.bengkulu SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023**

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, Badan POM melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Unit Penyelenggara Layanan Publik Badan POM di seluruh Indonesia secara berkala.

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



DAFTAR HADIR PESERTA  
FORUM KONSULTASI PUBLIK "Monitoring dan Evaluasi Konsumen dan Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bengkulu"  
KOTA BENGKULU, 15 SEPTEMBER 2023  
TAHUN ANGGARAN 2023

NO	NAMA	INSTANSI	NO HP	USIA	P/L	JABATAN	TANDATANGAN
1	Septita Harmeti	PT. Rumah Sakit Bengkulu	081371216737	39	P	Pemilik	1. <i>Hari</i>
2	M. Simarmata	Ditres Narkoba	082280007009	57	L	KASUBDIT 3	2. <i>X</i>
3	Ressya Meimawati	Prodi D II Farmasi	081271911633	40	P	Kaprodi	3. <i>Ressya</i>
4	Hasnul Kasih	DPC GANW	081271383236	42	L	Ketua	4. <i>Hari</i>
5	Hafizan Sabzani	Dinkes POM	082177502564	53	L	sekretaris	5. <i>X</i>
6	Bisri	RR1	089503037803	29	L	Jurnalis	6. <i>Hari</i>
7	Adonis	PD PAPI BKL	085368655246	53	L	KETUA	7. <i>X</i>
8	Alex	BPOM	0817336616	40	L	PFM Muda	8. <i>X</i>
9	Kenthi Astuti	BPOM	0817312691	50	P	Perencana	9. <i>X</i>
10	Mulahirah	- - -	081339005980	42	P	PFM	10. <i>X</i>
11	Nurin Fitriani	- - -	085263463613	41	P	PFM	11. <i>X</i>
12	Anisa Prima Hilm	BPOM	08521914542	34	P	PFM	12. <i>X</i>
13	Rr. Chrysnna	BPOM	085788180343	34	P	PFM	13. <i>X</i>
14	Yogi Abas Mataram	BPOM	087864148580	42	L	Kepala Balai	14. <i>X</i>
15	Yunitika Sary	BPOM	081328867999	38	P	PFM Madya	15. <i>Sary</i>
16	Rika Melianti	BPOM	085200370528	40	P	PFM	16. <i>X</i>
17	Yennni Mirawati	BPOM	081772494977	47	P	PFM	17. <i>X</i>
18	ADINDA HARAHAP	BPOM	081278464536	34	P	FU	18. <i>X</i>

DAFTAR TERIMA GIMMICK PESERTA  
FORUM KONSULTASI PUBLIK "Monitoring dan Evaluasi Konsumen dan Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bengkulu"  
KOTA BENGKULU, 15 SEPTEMBER 2023  
TAHUN ANGGARAN 2023

NO	NAMA	INSTANSI	NO HP	USIA	P/L	JABATAN	TANDATANGAN
1	Septita Harmeti	PT. Rumah Sakit	081371216737	39	P	Pemilik	1. <i>Hari</i>
2	M. Simarmata	Ditres Narkoba	082280007009	57	L	KASUBDIT 3	2. <i>X</i>
3	Ressya Meimawati	Prodi D II Farmasi	081271911633	40	P	Kaprodi DII Farmasi	3. <i>Ressya</i>
4	Hasnul Kasih	DPC GANW	081271383236	42	L	Ketua	4. <i>Hari</i>
5	Hafizan Sabzani	Dinkes POM	082177502564	53	L	sekretaris	5. <i>X</i>
6	Bisri	RR1	089503037803	29	L	PerS	6. <i>Hari</i>

Mengatahui,  
Ketua Tim Intakom  
*Hari*  
YUNITAKA SARY, S.Farm, Apt, M.Si  
NIP. 19810605 200812 2 002

- d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada)



## BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu 38213

Jalan Batang Hari No. I Padang Harapan Kota Bengkulu

Telp. (0736) 53990 – 53993 – 53989 Fax. 53988

E-mail: bpom\_bengkulu@pom.go.id; Website: www.pom.go.id

### BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

#### UPP BALAI POM DI BENGKULU

Pada hari ini Jum'at, 15 September 2023 telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik UPP Balai POM di Bengkulu, berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

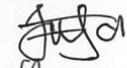
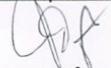
No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Sarana dan prasarana	Disediakan sarana dan prasarana untuk membantu pelaksanaan registrasi produk	31 Desember 2023
2.	Persyaratan	Sosialisasi mengenai persyaratan pelayanan public melalui media sosial dan adanya perpanjangan tangan dari BPOM ke UMKM	31 Desember 2023
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Diberikan informasi lebih lanjut untuk sistem, mekanisme dan prosedur melalui media sosial	31 Desember 2023
4.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Sosialisasi alur penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui media sosial	31 Desember 2023
5.	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi waktu penyelesaian pengujian obat dan makanan melalui media sosial	31 Desember 2023
6.	Biaya/Tarif	Sosialisasi mengenai biaya/tarif kepada konsumen melalui media sosial	31 Desember 2023
7.	Perilaku pelaksana	Diberikan pelatihan pelayanan prima untuk petugas dan pelatihan terhadap konsumen disabilitas	31 Desember 2023
8.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Diberikan informasi mengenai pengujian produk psikotropika ke Polda dan polres	31 Desember 2023

Pimpinan unit penyelenggara pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan komitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

No	Nama	Perwakilan	Tanda Tangan
1.	Yunika Sary, S.Farm., M.Si., Apt	BPOM di Bengkulu	
2.	Resva Meinisasti, M.Sc., Apt	Poltekkes Kemenkes Bengkulu	

No	Nama	Perwakilan	Tanda Tangan
3.	M. Bisri	RRI online	
4.	Seplita Harmeti	PT. Rumah Salai	
5.	M. Simaremare	Ditres Narkoba Polda	
6.	Halian Sabdani, SKM., M.Si	Dinas Kesehatan Kota Bengkulu	
7.	Adonis	PAFI	
8.	Hasnul Kasdi	DPC GAN	