

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU
BADAN POM
TAHUN 2023

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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan 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. 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 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 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 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/YanblikBPOMBengkulu> 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
Jumlah		148	148

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%
		DI/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	97.51
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Pengujian obat dan makanan	97.92	98.96	97.92	98.26	97.92	98.96	98.61	97.22	97.92	98.19
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	94.60
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

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

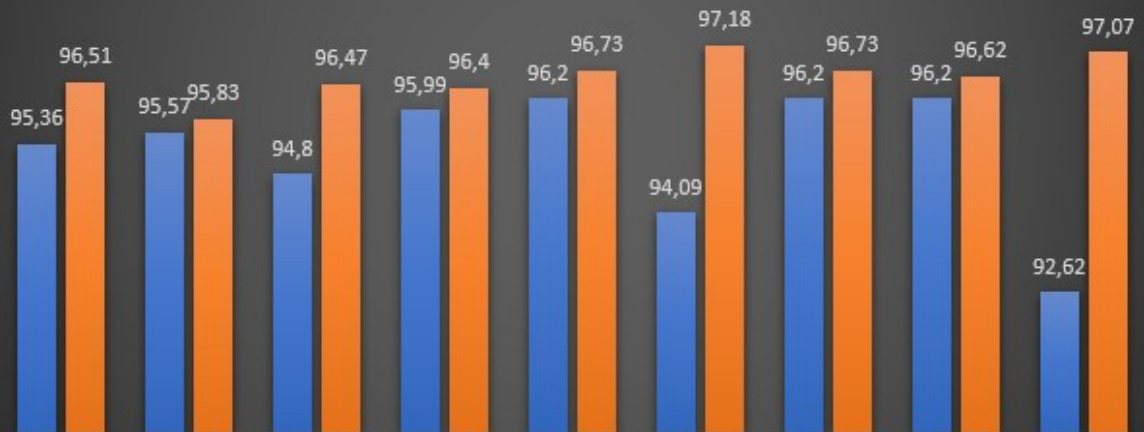
Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	95.36	96.51	1.15
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	95.57	95.83	0.26
U3	Waktu penyelesaian	94.80	96.47	1.67
U4	Biaya/Tarif	95.99	96.40	0.41
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	96.20	96.73	0.53
U6	Kompetensi pelaksana	94.09	97.18	3.09
U7	Perilaku pelaksana	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

■ 2022 ■ 2023



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	31 Desember 2023	Ketua TIM sertifikasi
		Sistem Mekanisme dan prosedur	Masih kurangnya pengetahuan konsumen tentang Sistem	Sosialisasi mengenai Sistem Mekanisme dan prosedur melalui media	31 Desember 2023	Ketua TIM sertifikasi

			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 PNB
		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 PNB
		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 PNB
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 perilaku 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) layanan publik 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 evaluasi 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

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

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

Presentase tahapan penyelesaian

[← Kembali](#) [Selanjutnya →](#)

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

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 pelayanan 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

1 RESPONDEN Keterangan Identitas	2 PELAYANAN Jenis Layanan	3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	5 SARAN & MASUKAN Selesai
-------------------------------------	------------------------------	---	---	------------------------------

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

1 RESPONDEN Keterangan Identitas	2 PELAYANAN Jenis Layanan	3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	5 SARAN & MASUKAN Selesai
-------------------------------------	------------------------------	---	---	------------------------------

Silahkan isi kolom dibawah ini

Masukan kode keamanan di atas...

[Kembali](#)

[Simpan](#)

20

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 ; Website : 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. Bahwa 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. Bahwa Pegawai yang namanya tercantum dalam diktum pertama keputusan ini telah memenuhi syarat yang diperlukan untuk disertai 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 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. Chrysna 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



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	Septifa Harmeni	PT. Rumah Salak Bengkulu	081371216733	39	P	Pemilik	1
2	M. Simaremare	Dit. KesMakabn	082280007009	57	L	Kasubag 3	2
3	Resva Memasari	Prod. Dili Farmasi	081271911633	40	P	Ka Prod	3
4	Hasnul Kasbi	DPC GAWH	081271383236	42	L	Kelu	4
5	Halim Sabran	Ditkes Kota	082177502564	53	L	sekretaris	5
6	Bisri	PR1	089503035803	29	L	Jamali S	6
7	Adonis	PD PAFI BKL	085368655246	53	L	Ketua	7
8	Alex	BROM	08117331646	40	L	PFM muda	8
9	Kantika Istia	BPM	08117312651	50	P	Pamcam	9
10	Mukhlisroh	-	08133906980	42	P	PFM	10
11	Nani Fitriani	-	085269463613	41	P	PFM	11
12	Anisa Prima Rini	BROM	08521944544	34	P	PFM	12
13	Dr. Chrysna	BROM	085788180943	34	P	PFM	13
14	Yogi Alas Maternan	BPM	087864148580	42	L	Kepala Balai	14
15	Yunika Gary	BPM	081328886799	38	P	PFM Madya	15
16	Rika Melianti	BPM	085280370528	40	P	PFM	16
17	Yenni Mirawati	BPM	081772494977	47	P	PFM	17
18	ADHINDA HARAHAP	BPM	081278464536	34	P	FU	18

DAFTAR TERIMA GIMMCIK 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	Septifa Harmeni	PT. Rumah Salak	081371216733	39	P	Pemilik	1
2	M. Simaremare	Dit. KesMakabn	082280007009	57	L	KASUBIT 3	2
3	Resva Memasari	Prod. Dili Farmasi	081271911633	40	P	Keprod Dili Farmasi	3
4	Hasnul Kasbi	DPC GAWH	081271383236	42	L	Kelu	4
5	Halim Sabran	Ditkes Kota	082177502564	53	L	sekretaris	5
6	Bisri	PR1	089503035803	29	L	Pers	6

Mengetahui,
Ketua Tim Pengkajian

YUNIKA GARY, S.Farm., Apt., M.Si
NIP. 198400052008122002

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.1 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 :

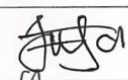

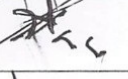
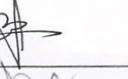
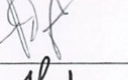

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Sarana dan prasarana	Disediakan sarana dan prasarana untuk membantu pelaksanaan registrasi produk	31 Desember 2023
2.	Persyaratan	Sosialisasi mengenai persyaratan pelayanan public melalui media sosial dan adanya perpanjangan tangan dari BPOM ke UMKM	31 Desember 2023
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Diberikan informasi lebih lanjut untuk system, 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	

Kepala BPOM di Bengkulu,



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt
NIP: 19810124 200912 1 002