



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2024

**BALAI BESAR POM  
DI PEKANBARU**

*Badan POM Republik  
Indonesia Tahun 2024*

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II .....	3
PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
BAB III .....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
BAB IV .....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	8
BAB V .....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN .....	14
1. Kuesioner .....	14
2. Hasil Olah Data SKM.....	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya .....	11

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Alex Sander, S.Farm., Apt. MH.  
NIP : 19791212 200604 1 005  
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Pekanbaru  
Unit Kerja : Balai Besar POM di Pekanbaru

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.

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan  
di Pekanbaru,



Alex Sander, S.Farm., Apt., MH.

# **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 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 Besar POM di Pekanbaru 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 Besar POM di Pekanbaru .

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

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPekanbaru> 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Pekanbaru 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/YanblikBBPOMPekanbaru> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	16 HK
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	5 HK
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	70 HK
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	25 HK
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	15 HK

### 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 Pekanbaru. 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 Pekanbaru tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2023	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Target Jumlah Responden Minimal
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	1	1	1
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	7	2	2
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	18	5	5

4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	1
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	1
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1	1
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	49	13	13
8	Pengujian Obat dan Makanan	61	16	15
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	183	46	41
<b>Jumlah</b>		<b>322</b>	<b>86</b>	<b>80</b>

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	45	56,25%
		Perempuan	35	43,75%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	35	43,75%
		D1/D2/D3	9	11,25%
		D4/S1	28	35,00%
		S2/Profesi/S3	8	10,00%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	18	22,50%
		Pegawai Swasta	12	15,00%
		Wiraswasta	30	37,50%
		Pelajar/ Mahasiswa	16	20,00%
		Lainnya	4	5,00%
4	Usia	≤ 25 Tahun	20	25,00%
		26 – 30 Tahun	11	13,75%
		31 – 35 Tahun	8	10,00%
		36 – 40 Tahun	18	22,50%
		≥ 41 Tahun	23	28,75%

#### 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





No	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
3.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100,00	100,00	96,67	96,67	96,67	100,00	100,00	96,67	96,67	98,15

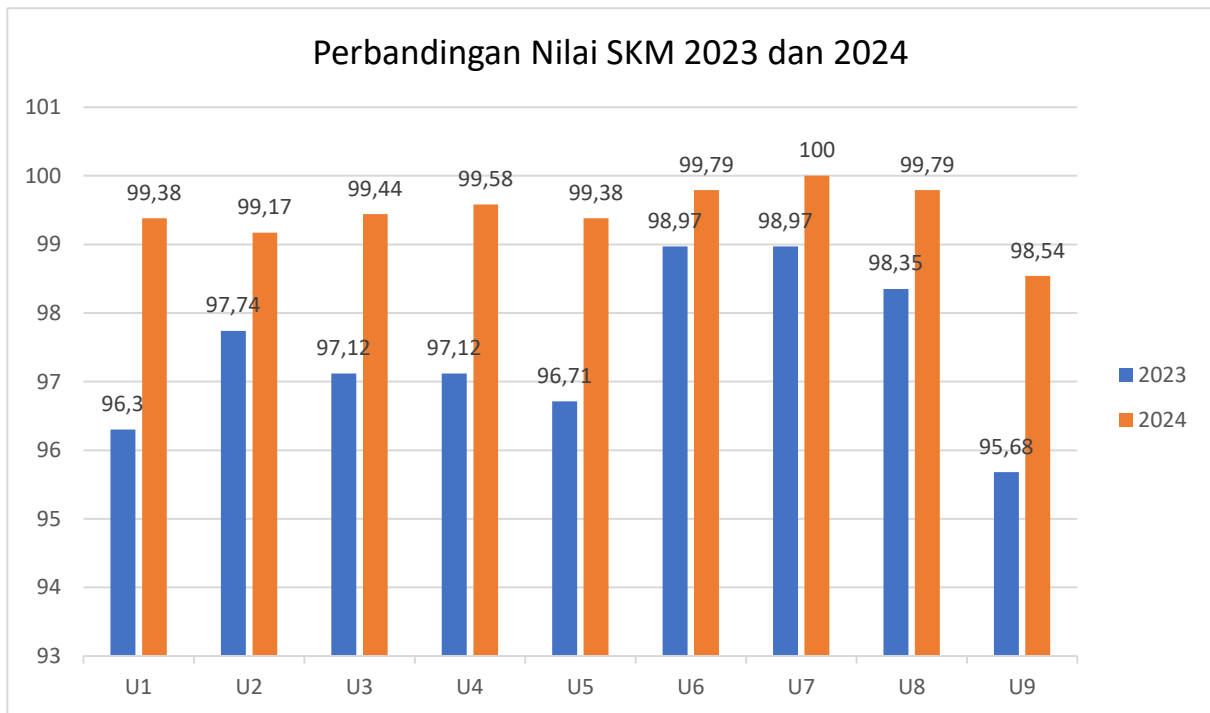
4.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
5.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
6.	Penerbitan 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
7.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	97,44	97,44	98,72	100,00	98,72	98,72	100,00	100,00	97,44	98,72
8.	Pengujian Obat dan Makanan	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
9.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	99,59	99,19	99,73	99,59	99,59	100,00	100,00	100,00	98,37	99,56

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	96,30	99,38	3,08
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,74	99,17	1,43
U3	Waktu Penyelesaian	97,12	99,44	2,32
U4	Biaya/Tarif	97,12	99,58	2,46
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,71	99,38	2,67
U6	Kompetensi Pelaksana	98,97	99,79	0,82
U7	Perilaku Pelaksana	98,97	100,00	1,03
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,35	99,79	1,44
U9	Sarana dan Prasarana	95,68	98,54	2,86
Nilai SKM Unit Layanan		97,44	99,45	2,01

Keterangan:

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



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sarana dan Prasarana (U9) mendapatkan nilai terendah yaitu 98,54. Selanjutnya Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) yang mendapatkan nilai 99,17 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan (U1) termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 99,38.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana (U7) mendapatkan nilai tertinggi yakni 100 dari seluruh unsur layanan dan Kompetensi Pelaksana (U6) serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) yang mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 99,79.

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

- 1) Persyaratan yang ditetapkan untuk memenuhi aspek IP CPPOB salah satunya memiliki dapur produksi yang terpisah dari dapur rumah tangga yang sulit dipenuhi sebagian besar pelaku usaha membuat nilai di unsur persyaratan tidak maksimal.
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur dalam pengajuan IP CPPOB menggunakan sistem digitalisasi dari OSS terintegrasi dengan sistem e-sertifikasi.pom.go.id yang sulit dipahami oleh sebagian besar pelaku usaha terutama ibu-ibu rumah tangga yang kurang cakap teknologi sehingga membuat nilai di unsur persyaratan tidak maksimal.
- 3) Sarana dan prasarana dianggap masih kurang karna belum tersedia ruangan khusus untuk menerima Layanan Sertifikasi sehingga beberapa kali petugas Sertifikasi melayani pelaku usaha di area ruang tunggu ULPK dikarenakan ruangan konsultasi telah terisi untuk layanan Konsultasi lainnya yang menyebabkan pelaku usaha kurang nyaman dalam menerima layanan

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 13 Agustus 2024 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan	Adanya persyaratan dapur produksi terpisah dari dapur rumah tangga yang memberatkan pelaku usaha	Kolaborasi dengan Lintas Sektor terkait (Dinas Perdagangan Koperasi dan UMK, CSR Perusahaan) dalam hal pembiayaan pembuatan dapur produksi	31 Desember 2024	Tim Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Ketidakmampuan sebagian besar pelaku usaha dalam memahami tahapan pengajuan IP CPPOB melalui sistem digitalisasi OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id	Menambah frekuensi sosialisasi terkait pengurusan izin edar BPOM dan menambah fasilitator untuk pendampingan pelaku usaha dalam hal pembuatan dokumen dan penginputan ke sistem e-sertifikasi.	31 Desember 2024	Tim Sertifikasi
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Sarana dan Prasarana	Belum adanya ruangan khusus untuk Layanan Sertifikasi sehingga beberapa kali petugas Sertifikasi melayani pelaku usaha di area ruang tunggu ULPK dikarenakan ruangan konsultasi telah terisi untuk layanan Konsultasi lainnya yang menyebabkan pelaku usaha kurang nyaman	Menyediakan ruangan khusus untuk layanan sertifikasi dimana pada ruangan tersebut dilengkapi dengan Meja, Kursi, PC, Printer dan AC yang dapat membuat pelaku usaha nyaman untuk konsultasi	31 Desember 2024	Tim Pengadaan

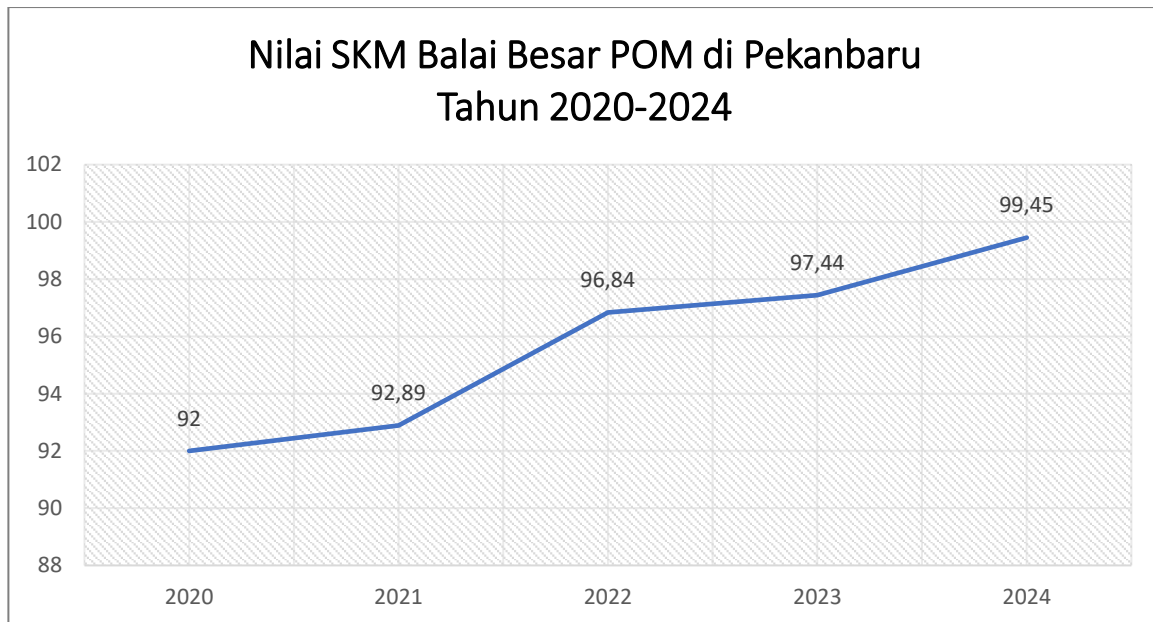
			dalam menerima layanan	ataupun pendampingan pemenuhan CAPA Sertifikasi CDOB		
--	--	--	------------------------	---	--	--

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh 1 pengaduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Pengaduan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Adanya Peredaran Kosmetik Impor/Ilegal (Merk Yu Chun Mei) di MPC Kosmetik Jl.Akasi Pangkalan Kerinci	Telah dilakukan kegiatan intelijen oleh tim penindakan pada Senin 10 Juni 2024, terhadap toko MPC Cosmetic di Pangkalan Kerinci. Ditemukan beberapa produk yg TIE, diantaranya lipstik, bedak, night cream, toner, dll, dan telah dilakukan pembelian sampel beberapa produk TIE. Dari hasil pengamatan di toko, diketahui bahwa produk TIE yg dijual jumlahnya sedikit, sementara rata2 produk lainnya adalah produk yg terdaftar	06/10/2024 (status : CLOSED)

#### 4.3 Tren Nilai SKM

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



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

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Pekanbaru secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,45. Nilai SKM Balai Besar POM di Pekanbaru menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana ; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur ; serta Persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Perilaku Pelaksana; Kompetensi Pelaksana serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Pekanbaru, 13 Agustus 2024  
Kepala Balai Besar POM di Pekanbaru



Alex Sander, S.Farm., Apt. MH  
NIP. 197912122006041005

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### Survei Pelayanan Publik pada **Balai Besar POM di Pekanbaru** Tahun 2024

1 RESPONDEN  
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN  
Jenis Layanan

3 KUESIONER  
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER  
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN  
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

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

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

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

Top

Top

## 2. Hasil Olah Data SKM

2024

Survei Kepuasan Masyarakat														
Urutkan & Filter														
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan
2024	Balai Besar POM di Pekanbaru	80	106	99.38	99.17	99.31	99.58	99.38	100.00	100.00	99.79	98.54	99.46	
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan

Total rows : 1 to 1 of 1

2023

Survei Kepuasan Masyarakat														
Urutkan & Filter														
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi
2023	Balai Besar POM di Pekanbaru	124	81	96.30	97.74	97.12	97.12	96.71	98.97	98.97	98.35	95.68	97.44	
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi

Total rows : 1 to 1 of 1

## 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



IK 9	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik BPOM	Uci Ramadhani	Rencana Tindak Lanjut dalam rangka Rekomendasi Hasil IKM Layanan Informasi- Pengaduan dan Sertifikasi diselesaikan sesuai ketentuan dan tepat waktu  Terlaksananya Layanan publik untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat melalui Layanan Informasi, Pengaduan, Pengujian dan Sertifikasi	Sonya, Syarnida, Yudha, Sabrila, Syelviane, Hayati, Martarina  Sonya,Yudha, Molly, Suhelmi, Yenita, Desriyanti, Rafita,Sabrila,Nur Isnani
------	---	---------------	---	---

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

DAFTAR HADIR					
Kegiatan : Rapat Pembahasan SKM Th 2024 Hari : Selasa Tanggal : 13/8/24 Tempat : Rapin					
NO	NAMA	L	P	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Alex Sander	✓		Ka. Balai	
2	Martaria		✓	Ka. Bay RV	
3	Syarena dan		✓	PEM MHS Madya	
4	YOSI FITRIANTI		✓	PEM MADYAN	
5	Hayati, S.Farm		✓	PEM Madya	
6	Uti Ramadhani, S.Farm, Apt.		✓	PEM Madya	
7	Sonya Annisa		✓	PEM Madya	
8	Uti Ramadhani, S.Farm, Apt.				
9					
10					

Pekanbaru, 13-08-24  
 Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pekanbaru  
  
 Alex Sander, S.Farm., Apt., M.H

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PEKANBARU

NOTA DINAS  
 NOMOR: KP.11.03.4A.08.24.22

Yth. : 1. Martaria, S.Si, MM (Kabag TU)  
 2. Uti Ramadhani (Ketua Tim SKM)  
 3. Dra. Syamida, Apt, MM (Ketua Tim KIE INFOKOM)  
 4. Yudha Agus Pranata Barutu, S.TP (Ketua Tim Pro-PN INFOKOM)  
 5. Yossi Fitrianti, S.Farm, Apt, M.Farm (Ketua Tim Sertifikasi)  
 6. Hayati, S.Farm., Apt (Ketua Tim Pengujian Pangan)  
 7. Sonya Annisa, S.Farm., Apt (Anggota Tim Pelaporan SKM)  
 8. Sabrita S.Farm., Apt (Anggota Tim Pelaporan SKM)

Dari : Kepala Balai Besar POM di Pekanbaru  
 Hal : Monev Pelaksanaan SKM dan Penyusunan Laporan SKM Tahun 2024  
 Tanggal : 13 Agustus 2024

Sehubungan dengan telah selesainya pelaksanaan periode survey SKM bulan April – Juni Tahun 2024, maka dengan ini agar Saudara dapat hadir pada kegiatan Rapat Monev Pelaksanaan SKM dan Penyusunan Laporan SKM Tahun 2024 yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 13 Agustus 2024  
 Pukul : 08.30 WIB s.d. Selesai  
 Tempat : Ruang Rapat Pimpinan Balai Besar POM di Pekanbaru

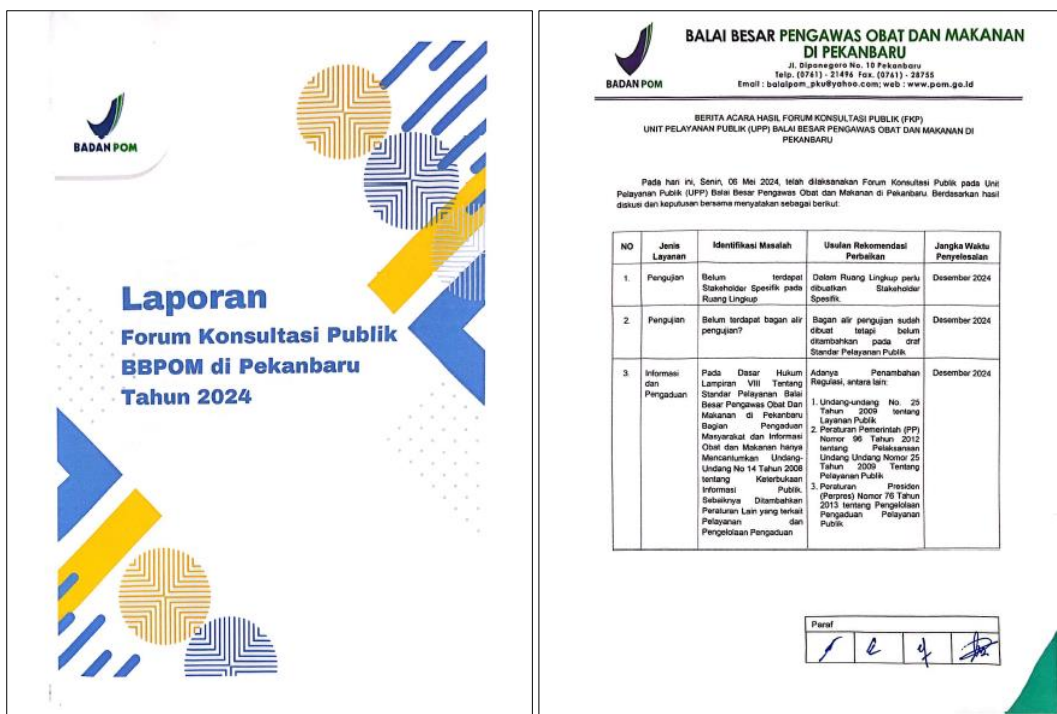
Demikian untuk dilaksanakan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Alex Sander, S.Farm., Apt., M.H



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

[https://simpan.pom.go.id/index.php/s/YxyeXjWQ6kPcEoM/download?path=%2FINFOKOM%202024%2FKIE&files=Laporan%20FKP%202024%20\(1\).pdf](https://simpan.pom.go.id/index.php/s/YxyeXjWQ6kPcEoM/download?path=%2FINFOKOM%202024%2FKIE&files=Laporan%20FKP%202024%20(1).pdf)



#### 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN**  
**Pelaksanaan Survei**  
**Kepuasan Masyarakat**

**Balai Besar POM**  
**Di Pekanbaru**

**BADAN POM REPUBLIK**  
**INDONESIA TAHUN 2023**

**BAB IV**  
**ANALISIS HASIL SKM**

**5.1 Analisa 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 pada tanggal 20 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	Persyaratan	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait persyaratan dokumen dan sarana produksi	Memaksimalkan kegiatan konsultasi tatap muka / konsultasi online / sosialisasi jemput bola / desk konsultasi di MPP terkait persyaratan dokumen dan sarana produksi	31 Desember 2023	Sertifikasi
6	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Persyaratan	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait persyaratan yang harus dipenuhi	Memaksimalkan kegiatan konsultasi tatap muka / konsultasi online / desk konsultasi di MPP terkait persyaratan yang harus dipenuhi	31 Desember 2023	Sertifikasi
		Waktu penyelesaian	Kurangnya kemampuan atau sumber daya yang dimiliki pelaku usaha dalam memenuhi persyaratan dokumen dan sarana produksi	Memaksimalkan peran fasilitator internal yang telah ditunjuk dalam membantu pelaku usaha	31 Desember 2023	Sertifikasi

**5.2 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 Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pekanbaru dapat dilihat melalui grafik berikut :