



Laporan **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

BALAI POM DI GORONTALO

2024



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
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	7
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	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	9
5.2 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	18

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Stepanus Simon Sesa, SH.

NIP : 19710913 199703 1 001

Jabatan : Kepala Balai POM di Gorontalo

Unit Kerja : Balai POM di Gorontalo

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.

Gorontalo, 26 Agustus 2024

Kepala Balai POM di Gorontalo,



Stepanus Simon Sesa

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 Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo 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 Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo

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. Diketuinya 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 Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner <https://tinyurl.com/YanblikBPOMGorontalo> 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 Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo 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/YanblikBPOMGorontalo> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	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	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	62
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024	72
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	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 Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo. 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 Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1	1
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	10	3
3	Pengujian Obat dan Makanan	26	7
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	69	17
5	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	1	1
6	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
Jumlah		108	30

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	15	50%
		Perempuan	15	50%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	21	70%
		D1/D2/D3	2	6,67%
		D4/S1	5	16,67%
		S2/Profesi/S3	2	6,67%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	7	23.33%
		Pegawai Swasta	4	13.33%
		Wiraswasta	5	16,67%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan		
		Pelajar/ Mahasiswa	12	40%
		Peneliti/Dosen		
		Lainnya	2	6,67%
4	Usia	≤ 25 Tahun	13	43,33%
		26 – 30 Tahun	5	16,67%
		31 – 35 Tahun	5	16,67%
		36 – 40 Tahun	2	6,67%
		≥ 41 Tahun	5	16,67%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

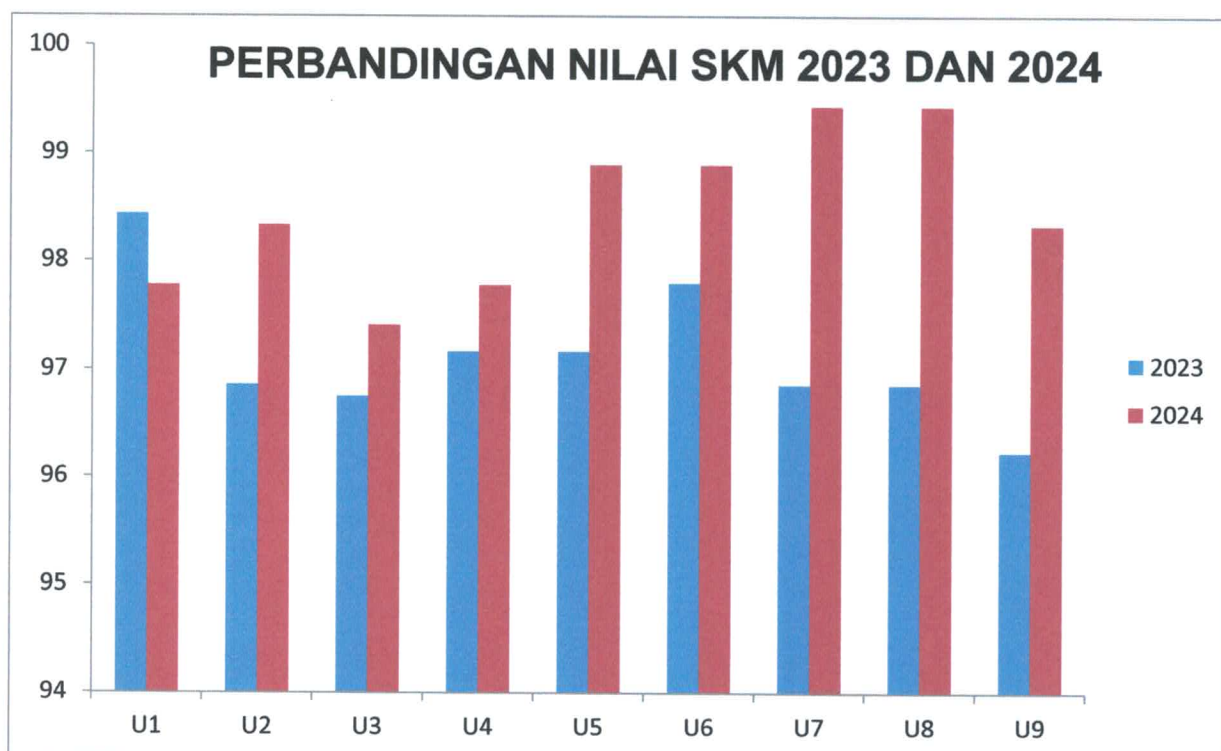
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	83.33	100.00	88.89	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	95.06
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	88.89	93.83
Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	98.04	98.04	97.06	98.04	99.02	99.02	100.00	100.00	99.02	98.69
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
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

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	98,43	97,78	-0,65
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,86	98,33	1,47
U3	Waktu Penyelesaian	96,75	97,41	0,66
U4	Biaya/Tarif	97,17	97,78	0,61
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,17	98,89	1,72
U6	Kompetensi Pelaksana	97,80	98,89	1,09
U7	Perilaku Pelaksana	96,86	99,44	2,58
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,86	99,44	2,58
U9	Sarana dan Prasarana	96,23	98,33	2,1
Nilai SKM Unit Layanan		97,12	98,48	1,36

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 Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2024, 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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang akan dilaksanakan pada Bulan Oktober Tahun 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya/tarif

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Persyaratan	Pelanggan belum memahami seluruh persyaratan yang dibutuhkan dalam melakukan sertifikasi CPOTB bertahap	Melakukan kembali publikasi terhadap persyaratan dan menyampaikan pada kegiatan FKP	01-12-2024	Sertifikasi
		Waktu Penyelesaian	Pelanggan masih merasa waktu penyelesaian layanan masih lama	Menyampaikan kembali persyaratan terutama terkait waktu penyelesaian melalui FKP dan publikasi	01-12-2024	Sertifikasi
		Biaya/Tarif	Pelanggan belum sepenuhnya memahami pemungutan biaya/tarif pada layanan sertifikasi	Melakukan publikasi terkait biaya/tarif seluruh layanan yang dimiliki BPOM di Gorontalo	01-12-2024	Sertifikasi/ Infokom
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sarana dan Prasarana	Pelanggan merasa sarana prasarana belum memadai	Melakukan perbaikan sarana dan prasarana terkait : jaringan internet, penambahan PC ruang layanan publik, penambahan ruang tenang dan pemenuhan layanan untuk kelompok rentan	01-12-2024	Tata Usaha/ Infokom
3	Pengujian Obat dan Makanan	-	-	-	-	-
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Waktu Penyelesaian	Pelanggan masih merasa waktu penyelesaian layanan masih lama	Mengadakan rapat pembahasan waktu penyelesaian pengaduan pada saat RTM dan kemudian akan dibahas pada saat FKP kepada pelanggan	01-12-2024	Infokom/ Penindakan/ Pemeriksaan
		Persyaratan	Pelanggan belum memahami seluruh persyaratan yang	Melakukan kembali publikasi terhadap persyaratan dan menyampaikan pada	01-12-2024	Infokom

			dibutuhkan dalam melakukan pengaduan dan permintaan informasi	kegiatan FKP		
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pelanggan belum mengetahui seluruh Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sosialisasi kepada pelanggan terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui media dalam ruangan, media luar ruangan, media sosial serta media cetak	01-12-2024	Infokom
5	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	-	-	-	-	-
6	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	-	-	-	-	-

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

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 Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo dapat dilihat melalui grafik berikut :



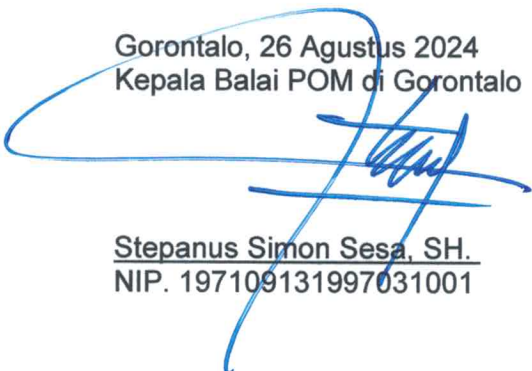
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Balai POM di Gorontalo.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Gorontalo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,48. Nilai SKM Balai POM di Gorontalo menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya/tarif.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Gorontalo, 26 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Gorontalo



Stepanus Simon Sesa, SH.
NIP. 197109131997031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Gorontalo 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	

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik
Presentase tahapan penyelesaian	Hitungan dalam %

◀ Kembali

Selanjutnya ▶

Top

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
- ☐ Jelas
- ☐ Sangat 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

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

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun		: 2024																	
Unit Kerja		: Balai POM di Gorontalo																	
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Nama Instansi/ perusahaan tempat bekerja/b eraktivitas	U 1	U 2	U3			U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	Saran
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	6/21/2024 14:36	Istiqam a Kaluku	27	Perempuan	S2/Profe si/S3	PT. SEHAT BARU	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	dalam hal sistem untuk resertifikasi sudah sangat baik, petugas daerah maupun pusat sudah sangat baik dalam pelayanan. namun terkait verifikasi akhir agak lama, mungkin karena banyak yang perlu dinilai namun tidak masalah karena sertifikat keluar tepat waktu
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	6/26/2024 13:11	Zikran Mbuti	29	Laki-laki	D1/D2/D 3	IKM Mafahim	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	6/21/2024 15:02	Asrin Mahmud	25	Perempuan	S1	Cv Syifa Parfum Berkah	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
4	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	6/26/2024 12:18	Wirdawaty Usman	56	Perempuan	≤ SMA/Sed erajat	UMKM Nirwana	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Pelayanan BPOM Gorontalo sangat baik
5	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	6/26/2024 12:20	Testin Pongoliu	43	Perempuan	≤ SMA/Sed erajat	ANDINI PASTEL FOOD AND COOKIES	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas pelayanan yang maksimal untuk pelaku usaha :)
6	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	6/26/2024 12:34	Rahmin Moha	49	Perempuan	≤ SMA/Sed erajat	UMKM TUNA TOMINI ALFAT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Dipertahankan dan ditingkatkan untuk lebih baik
7	Pengujian Obat dan Makanan	6/21/2024 14:17	Meliyanti Mohamad	22	Perempuan	≤ SMA/Sed erajat	UNG	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	Pengujian Obat dan Makanan	6/21/2024 14:28	RIVALDY K. HUSAIN	31	Laki-laki	≤ SMA/Sed erajat	POLDA GORONTALO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	Pengujian Obat dan Makanan	6/25/2024 8:40	ADIWARSA I. SIBY	29	Laki-laki	≤ SMA/Sed erajat	POLRES KOTA GORONTALO KOTA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	Pengujian Obat dan Makanan	6/25/2024 10:58	ISMAIL HAJI JAFAR	26	Laki-laki	S1	POLDA GORONTALO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	Pengujian Obat dan Makanan	6/26/2024 7:57	FIRMAN R. PASI	27	Laki-laki	S1	DITRESNA RKOBA POLDA GORONTALO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Baik
12	Pengujian Obat dan Makanan	6/26/2024 10:35	RONALDO USMAN	26	Laki-laki	≤ SMA/Sed erajat	POLRES GORUT	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

- a. SK Tim Pelaksana SKM (Pelaksana SKM merupakan Tim Pelaksana Layanan Pengaduan Dan Permintaan Informasi Obat Dan Makanan, Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Dan Tim Pengelola Sistem Pelaporan Layanan



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO

Jl. Tengah Toto Selatan, Bone Bolango - Gorontalo

Telp. (0435) 822052, 08114355155 ; Fax : (0435) 822052

Email : bpom_gorontalo@pom.go.id ; ulpk_gorontalo@yahoo.co.id ; website : www.gorontalo.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO

NOMOR : PI.06.06.9B.02.24.35

TENTANG

TIM PELAKSANA LAYANAN PENGADUAN DAN PERMINTAAN
INFORMASI OBAT DAN MAKANAN, PENGELOLA SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DAN TIM PENGELOLA SISTEM
PELAPORAN LAYANAN

- b. Publikasi Hasil SKM

1) Media Sosial





Daftar Hadir Kegiatan Balai Pom Di Gorontalo

Agenda : Rapat Tinjauan Manajemen Sistem Manajemen Terintegrasi

Lokasi : Balai POM di Gorontalo

Waktu : Senin, 5 Agustus 2024 07:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	Ainun	198005102010012004	Analisis Obat Dan Makanan	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
2	Aisya Aulya	199807032020122001	Pranata Keuangan Apbn Terampil	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
3	Alam Suryo Doyo	199309072019031001	Arsiparis Keterampilan	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
4	Andi Herman Andi Tantu	198010052009121003	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pada Balai Pom Di Gorontalo	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
5	Anita Dwi Haryati	198911292022032002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
6	Arif Wahyudi	198512012009121004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Mahir	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
7	Asri Tomayahu	199301062019031004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
8	Asrul	198404042019031004	Pengelola Keuangan	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Daring - WFO	
9	Destika Restho Putri Tubagus	198812302023212046	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
10	Fajri Sulaiman	199511052024211011	Arsiparis Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
11	Ferdiansyah	197702282008121001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
12	Fitriana Nur Husain	198805052014022006	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
13	Inayatul Azisah	199607262020122002	Analisis Keuangan	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
14	Indra Marianie Harun	198908192015022005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
15	Inten Widuri Wulandari	199411072022032003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
16	Meike Pakaya	198405032003122002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
17	Monalisa Lanti	199904012022032003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
18	Muhajir	199007242023211031	Pengawas Farmasi Dan Makanan Keahlian	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Daring - WFO	
19	Muhamad Tri Sutrisno	198805052009121002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Penyelia	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
20	Muhammad Luthfi Amirullah	199202172014021001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Mahir	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
21	Muindar	197411102000121001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
22	Musyafar T Masaliha	198301272009121002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
23	Nahdia Pratiwi Abdul Gani	199704132022032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
24	Nur Annisa	199502162020122001	Analisis Anggaran Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
25	Nurlihayati Kariml	198808022009122002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Mahir	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
26	Nurmawanti Chairini Musa	199505042024212013	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
27	Nurul Qalby	199312282020122003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
28	Oktavianus Asrin Palulun	198310062010011008	Analisis Obat Dan Makanan	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
29	Purnomo Tappang Duma	198802142015021002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
30	Rahman Nur	199403132019031005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
31	Resha Gita Prahara Sjafrudhin Putra	199001242019031003	Perencanaan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
32	Riva Listiani	199207152015022002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
33	Rizki Nur Arifah	199606182022032002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
34	Sabaruddin	199103152015021003	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
35	Siti Afrianty Daniya Ratulangi	199204112023212055	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
36	Sitty Rahmawati Utina	199009282014022004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
37	Stepanus Simon Sesa	197109131997031001	Kepala Balai Pom Di Gorontalo	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
38	Titi Mawasti	199404252022032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
39	Triana Wati Widaningsih	198210302005012002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
40	Ulfa Khaerah Aminuddin	198805152023212049	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
41	Umy Kurniati Rasyid	199207152019032004	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
42	Whyllies Agung Ajie Buana	199107202019032009	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
43	Yosafat Manullang	199503272019031005	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Balai Pom Di Gorontalo	Pria	Luring - WFO	
44	Yuniarty Ikram Nahumarury	199306022009122001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Madya	Balai Pom Di Gorontalo	Wanita	Luring - WFO	
45	Rahmad Pulukadang	199301282019031001	Pengelola Pengadaan Barang/jasa Ahli Pertama	Biro Umum	Pria	Luring - WFO	

Penanggung Jawab Kegiatan
Kepala Balai POM di Gorontalo

Stepanus Simon Sesa, SH