



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA





LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2023**

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	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM.....	7
5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	7
5.2 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	13

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 Jakarta 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 Jakarta.

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 2023 pada Balai Besar POM di Jakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual / melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJakarta> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SurveiKepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Jakarta 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 manual / secara online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJakarta> 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 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 2023	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 Besar POM di Jakarta. 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 Jakarta tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	9	3
2	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	6	2
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	9	3
4	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	250	56
5	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	170	40
6	Pengujian Obat dan Makanan	13	4
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	1391	188
8	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	19	5
Jumlah		1867	301

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 301 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	119	40%
		Perempuan	182	60%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	51	17%
		DI/D2/D3	38	13%
		D4/S1	145	48%
		S2/Profesi/S3	67	22%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	6	2%
		Peneliti/dosen	6	2%
		Pelajar/Mahasiswa	11	3.7%
		Pegawai Swasta	173	57%
		Wiraswasta	71	24%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	1	0.3%
		Lainnya	33	11%
4	Usia	≤ 25 Tahun	30	10%
		26 – 30 Tahun	82	27%
		31 – 35 Tahun	53	18%
		36 – 40 Tahun	36	12%
		≥ 41 Tahun	100	33%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi <https://sapaapip.pom.go.id/> 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	93,33	92,92	95,42	95,42	95,83	96,25	97,5	97,08	95,42	95,46
Sertifikasi cara distribusi yang baik	86,67	86,67	92,22	86,67	90	86,67	93,33	93,33	93,33	89,88
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan B	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pengujian Obat dan Makanan	95,83	95,83	100	100	100	100	100	100	100	99,07
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	92,82	92,73	95,04	94,24	94,59	95,21	96,63	95,83	94,95	94,67
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	94,44	88,89	94,44	88,89	88,89	88,89	94,44	88,89	88,89	90,74
Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	92,86	92,26	94,15	95,54	93,45	95,24	96,73	93,45	93,75	94,16

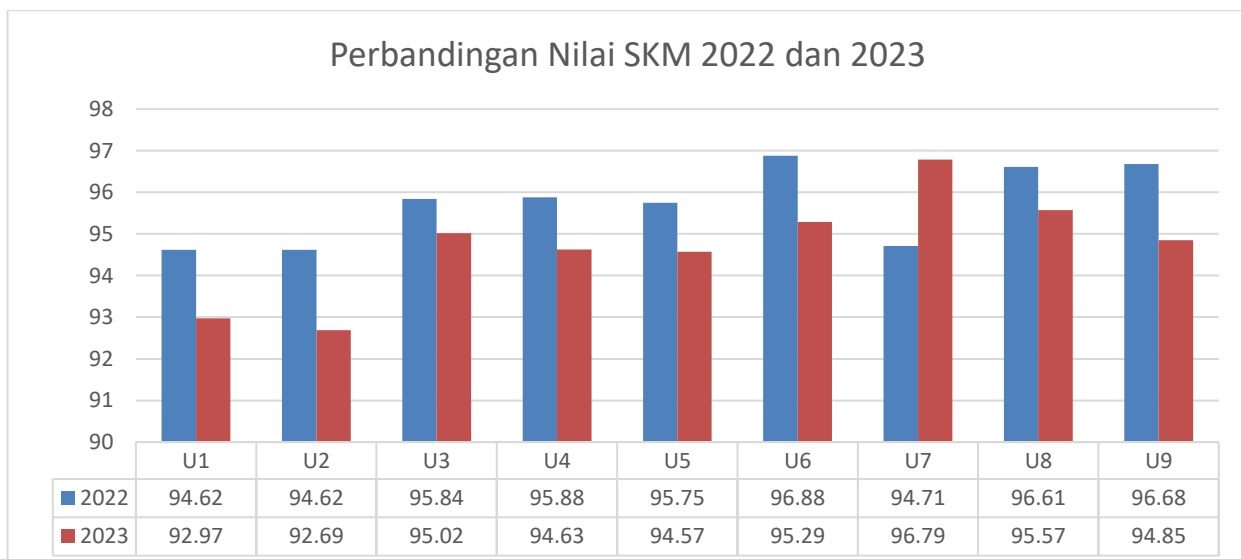
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Layanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	94,62	92,97	-1,65
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	94,62	92,69	-1,93
U3	Waktu Penyelesaian	95,84	95,02	-0,82
U4	Biaya/Tarif	95,88	94,63	-1,25
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,75	94,57	-1,18
U6	Kompetensi Pelaksana	96,88	95,29	-1,59
U7	Perilaku Pelaksana	94,71	96,79	2,08
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,61	95,57	-1,04
U9	Sarana dan Prasarana	96,68	94,85	-1,83
Nilai SKM Unit Layanan		96,03	94,71	-1,32

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

5.1 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 pada tanggal 05 September 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Time Line	PIC
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sistem OSS RBA memiliki banyak kelemahan terkait kejelasan dan kemudahan akses karena tergoong baru, jika terjadi kesalahan penginputan tidak dapat dilakukan revisi oleh pelaku usaha, sehingga pelaku usaha harus menginput kembali dari awal. Sistem ini tidak dapat dikendalikan oleh BPOM karena terpusat di BKPM	Sosialisasi tata cara pengajuan IP CPPOB kepada pelaku usaha	November 2023	Sertifikasi
		Persyaratan				
		Waktu penyelesaian				
2	Sertifikasi cara distribusi yang baik	Persyaratan	Pelaku usaha kurang paham terhadap Sistem, Mekanisme, Prosedur, persyaratan, produk spesifikasi dan jenis layanan yang berlaku	Terkait Persyaratan dan biaya tarif telah ditetapkan pada peraturan PNBP dan telah melalui kajian. Sedangkan untuk sistem, mekanisme dan prosedur dapat diatasi dengan mekanisme sistem yang	November 2023	Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
		Biaya/Tarif				

				baru dengan SMART CDOB.		
		Kompetensi Pelaksana	Terdapat kompetensi yang tidak merata diantara petugas	Mengaktifkan kembali pembelajaran bersama antara tim Pemeriksaan dan Infokom melalui Si KOKOM		
3	Pengujian Obat dan Makanan	Persyaratan	Pemahaman pelaku usaha terhadap Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan pengujian di BBPOM Jakarta masih kurang	Sosialisasi standar pelayanan pengujian BBPOM Jakarta khususnya terkait Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan	Oktober 2023	Pengujian
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Kurang nya pemahaman masyarakat terhadap standar pelayanan layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan BBPOM di Jakarta	Sosialisasi terkait standar pelayanan layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan BBPOM di Jakarta melalui offline ataupun online (media sosial)	Oktober 2023	Infokom
		Persyaratan				
		Biaya/ tarif				
5	Sertifikat pemenuhan aspek cara	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelaku usaha kurang paham terhadap Sistem, Mekanisme, Prosedur, termasuk biaya/tarif	Terkait biaya tarif telah ditetapkan pada	Oktober 2023	Sertifikasi

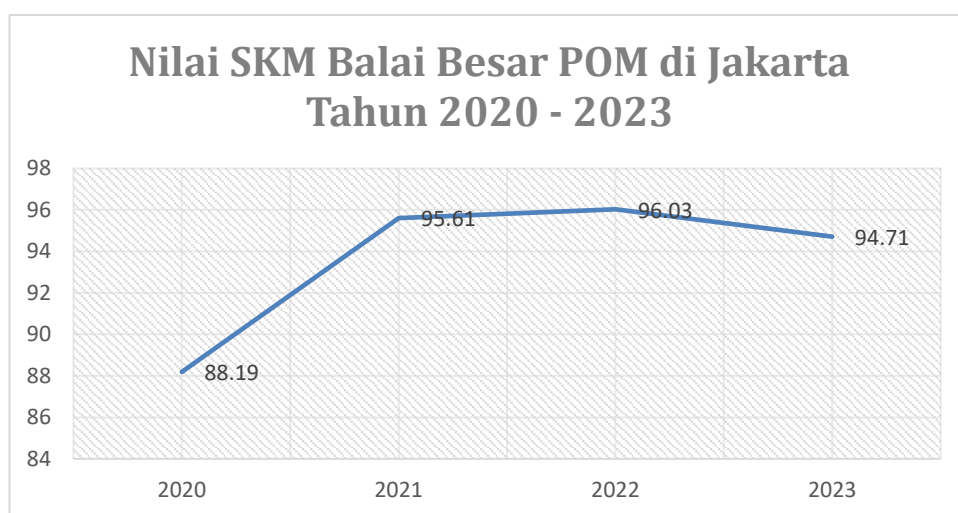
	pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap			<p>peraturan PNBP dan telah melalui kajian dan untuk sistem, mekanisme dan prosedur dapat diatasi penyediaan e-book yang dapat diakses oleh pelaku usaha.</p> <p>Sosialisasi e-book melalui medsos Instagram (IG)</p>		
		Biaya / tarif				
		Kompetensi Pelaksana	Terdapat kompetensi yang tidak merata diantara petugas	Mengaktifkan kembali pembelajaran bersama antara tim Pemeriksaan dan Infokom melalui Si KOKOM		
6	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelaku usaha kurang paham terhadap Sistem, Mekanisme, Prosedur, persyaratan, produk spesifikasi dan jenis layanan yang berlaku	<p>Terkait sistem, mekanisme, prosedur, persyaratan, produk spesifikasi dan jenis layanan dapat diatasi penyediaan e-book yang dapat diakses oleh pelaku usaha.</p> <p>Sosialisasi melalui MedSos terkait e-book dimaksud</p>	Oktober 2023	Sertifikasi
		Persyaratan				
		Produk spesifikasi dan jenis layanan				

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

No	Rekapitulasi Saran	Tindak Lanjut	Time Line	PIC
1	Tempat pelayanan disediakan di tiap kelurahan	Mengoptimalkan layanan <i>online</i> , dan perluasan pelayanan publik dengan pelatihan AJIB dan CRO	Desember 23	Sertifikasi
2	mohon bisa buka di hari Sabtu	mengoptimalkan layanan <i>online</i> , dan perluasan pelayanan publik dengan pelatihan AJIB dan CRO	Desember 23	Sertifikasi
3	Lebih sering mengadakan pelatihan karena sangat membantu	Pelatihan dan bimtek dilakukan secara berkala. juga tersedia webinar	Desember 23	Sertifikasi
4	Hari konsultasi di mall pelayanan publik ditambah jangan hanya tiap hari selasa.	Mengoptimalkan layanan <i>online</i> , dan perluasan pelayanan publik dengan pelatihan AJIB dan CRO	Desember 23	Sertifikasi
5	mungkin akan lebih membantu apabila di mal pelayanan publik ada 2 hari dalam 1 minggu. terima kasih	Mengoptimalkan layanan <i>online</i> , dan perluasan pelayanan publik dengan pelatihan AJIB dan CRO	Desember 23	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 POM di Jakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Balai Besar POM di Jakarta dari tahun 2020 hingga 2022 , namun pada tahun 2023 terjadi penurunan sekitar 1.32 poin namun untuk kategorinya masih tergolong “sangat baik”. Hal ini disebabkan karena adanya penambahan jenis layanan yaitu : Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik, Sertifikasi cara distribusi yang baik, Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A, Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan B, Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap dan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Jakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,71. Nilai SKM Balai Besar POM di Jakarta menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022, namun pada tahun 2023 ini mengalami penurunan sebesar 1.32 poin.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur dan produk spesifikasi jenis pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Jakarta, September 2023
Kepala Balai Besar POM di Jakarta



Sofiyani Chandrawati Anwar, S.Si., Apt. M.Si.
NIP. 19710530 199903 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJakarta>

2. Hasil Olah Data SKM

Hasil Olah Data SKM menggunakan aplikasi <https://sapaapip.pom.go.id/>

The screenshot shows the 'Survei Kepuasan Masyarakat' (Community Satisfaction Survey) results page in the Sapa APIP BADAN POM application. The page displays a table with survey data for the year 2023, including target, respondents, and scores for various units (U1-U9) and an index. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Dashboard', 'SKM', 'IPAK v2', 'IPP v2', 'Survei IPAK 2022', 'Survei IPP 2022', 'Rencana Aksi SKM', 'Manrisk', 'Manrisk II', and 'Audit Internal'. The footer shows 'Copyright © 2023. All Rights Reserved.' and 'Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0'.

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi
2023	Balai Besar POM di Jakarta	301	301	92.97	92.69	95.02	94.63	94.57	95.29	96.79	95.57	94.85	94.71	
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	-

Total rows : 1 to 1 of 1

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI JAKARTA
NOMOR HK.02.02.11A.11A4.03.22.509**

**TENTANG
PETUGAS PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022 DI LINGKUNGAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA**

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

- Memimbang** :
- Bahwa untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara Pelayanan Publik maka perlu dibentuk Petugas Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;
 - Bahwa pejabat yang tercantum dalam Keputusan ini memiliki kompetensi dan keahlian dibidangnya serta telah memenuhi syarat dan/atau ketentuan untuk melaksanakan tugas sebagai Petugas Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta;
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta tentang Petugas Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta;
- Mengingat** :
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
 - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

-2-

- tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR POM DI JAKARTA
TENTANG PETUGAS PELAKSANA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TAHUN 2022 DI LINGKUNGAN BALAI
BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA**

Pertama : Menunjuk Pegawai yang namanya tersebut dibawah ini sebagai Petugas Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 di lingkungan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta dengan susunan sebagai berikut:

- Astrada Dyna Eraya, S.Si
- Christine Purwidyastuti
- Serlianing Purnowati, A.Md
- Novi Amalia
- Ika Muhti Novianti, S.Si, Apt
- Vivi Mulyani, S.Farm, Ap
- Resti Satiti, S.Farm., Apt.
- Andina Lestiyanti, S.Si, Apt

Kedua : Petugas Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan tersebut.

Ketiga : Hal-hal yang belum diatur dalam surat keputusan ini akan diatur kembali dikemudian hari



b. Publikasi Hasil SKM




c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

- Foto


















- Daftar hadir

	Nomor Formulir	POM-10.01/CFM.01/SOP.12/F.01
	Nama Formulir	Formulir Daftar Hadir

DAFTAR HADIR

Hari / Tanggal : 5 September 2023

Agenda : Koordinasi Ketua Tim Kerja

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
	Sofiyani Chandrawati Anwar S.Si., Apt., M.Si	Kepala BBPOM di Jakarta	
	Astrada Dyna E S.Si., M.Bioetich	Kepala Bagian Tata Usaha	
	Dra. Nurul Hidayah H Apt., M.Si	Ka. Tim Pengujian Teranokoko	
	Rini Asri S.Si Apt	Ka. Tim Pemeriksaan	
	Evi Citraprianti S.Si., Apt	Ka. Tim TIM Pengelolaan Pelayanan Publik	
	Aam Aminah S.Si., Apt	Ka. Tim Cegah Tangkal dan Penyidikan	
	Retty Dwi H., S.Farm., Apt., M.Farm	Ka. Tim Intelejen dan Siber	
	Andrianto Nur Ichsan S.F	Ka. Tim TIM Pemeriksaan Sarana Distribusi, Sampling, Penandaan	
	Tri Wagiyanti., S.Si., Apt	Ka. Tim Sertifikasi dan Indeks Kepuasan Pelaku Usaha	
	Vivi Muliani S.Si., Apt	Ka. Tim Pengelolaan Kepuasan dan Kesadaran Masyarakat	
	Tresty Andasarie S.Si., Apt., M.Sc	Ka. Tim Pengelolaan Nilai Kinerja Anggaran	
	Imelda C H S.Si., Apt	Ka. TIM Pengujian Pangan dan Bahan Berbahaya	
	Diyah Yuniarti S.Si	Ketua TIM Pengujian OT dan SK dan Kosmetik	
	Almufidha Agustyarti S.Si	Ka. Tim Pengelolaan SDM dan Kearsipan	
	Triyanti Endah W A.Md., Ak	Ka. Tim PE	

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sofiyani Chandrawati Anwar, S.Si., Apt., M.Si.
NIP : 19710530 199903 2 001
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Jakarta
Unit Kerja : Balai Besar POM di Jakarta

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.

Jakarta, September 2023

Kepala Balai Besar POM di Jakarta

Sofiyani Chandrawati Anwar, S.Si., Apt., M.Si.

